

مجلس الخدمات المالية الإسلامية

المعيار رقم 29

الرقابة على سلوكيات العمل في مؤسسات التكافل

ديسمبر 2023

تمت ترجمة هذه الوثيقة من اللغة الإنجليزية، وفي حالة اختلاف النسخة العربية عن النسخة الإنجليزية ترجح نسخة اللغة الإنجليزية؛ باعتبارها اللغة الرسمية لمجلس الخدمات المالية الإسلامية. ويرجى إرسال أي ملاحظات أو تعليقات حول النص المترجم إلى أمانة مجلس الخدمات المالية الإسلامية عبر البريد الإلكتروني: translation@ifsb.org

حول مجلس الخدمات المالية الإسلامية

مجلس الخدمات المالية الإسلامية هو منظمة دولية لوضع المعايير افتتحت رسمياً في الثالث من نوفمبر عام 2002م، وبدأت أعمالها في العاشر من مارس عام 2003م. وتعمل المنظمة على الترويج لصناعة الخدمات المالية الإسلامية وتعزيز سلامتها واستقرارها عن طريق إصدار المعايير الاحترازية العالمية والمبادئ الإرشادية للصناعة، التي تهدف إلى تغطية نطاق واسع يشمل قطاعات العمل المصرفي، وأسواق رأس المال، والتأمين. وتتبع المعايير التي يعدها مجلس الخدمات المالية الإسلامية الإجراءات الصارمة الواجبة المحددة بإيجاز في قواعده الإرشادية وإجراءاته لإعداد المعايير/القواعد الإرشادية التي تشمل عقد العديد من اجتماعات فريق العمل، وإصدار مسودات للعرض، وتنظيم حلقات الاستماع/الندوات على الإنترنت، وإجراء المراجعات من قبل المجلس الشرعي لمجلس الخدمات المالية الإسلامية واللجنة الفنية. ويقوم مجلس الخدمات المالية الإسلامية أيضاً بإجراء البحوث وتنسيق المبادرات حول المسائل المتعلقة بالصناعة، كما ينظم الجلسات الحوارية والندوات والمؤتمرات للجهات التنظيمية وأصحاب المصلحة في الصناعة. وفي السعي صوب هذا الهدف يعمل مجلس الخدمات المالية الإسلامية عن كثب مع المنظمات الدولية والإقليمية والوطنية، والمؤسسات البحثية/التعليمية والأطراف الفاعلة في السوق.

لمزيد من المعلومات حول مجلس الخدمات المالية الإسلامية تفضل بزيارة الموقع:

www.ifsb.org

المجلس الأعلى لمجلس الخدمات المالية الإسلامية

الرئيس

معالي السيد/ أيمن بن محمد السياري، محافظ البنك المركزي السعودي

نائب الرئيس

معالي السيد/ أحمد عثمان ، محافظ البنك المركزي الجيبوتي

الأعضاء*

معالي الدكتور/ محمد سليمان الجاسر	رئيس البنك الإسلامي للتنمية
معالي السيد/ رشيد محمد المعراج	محافظ مصرف البحرين المركزي
معالي السيد/ عبد الرؤوف تالوكدر	محافظ بنك بنغلاديش المركزي
معالي السيدة/ رقية بدر	المدير العام سلطة نقد بروناي دار السلام
معالي السيد/ حسن عبد الله	محافظ البنك المركزي المصري
معالي الدكتور/ بيري ورجيو	محافظ بنك إندونيسيا المركزي
معالي الدكتور/ محمد رضا فرزين	محافظ البنك المركزي للجمهورية الإسلامية الإيرانية
معالي الدكتور/ علي محسن إسماعيل	محافظ البنك المركزي العراقي
معالي الدكتور/ عادل الشركس	محافظ البنك المركزي الأردني
معالي السيدة/ مدينة أبيل كاسيموفا	رئيس سلطة جمهورية كازاخستان لتنظيم السوق المالي وتطويره
معالي السيد/ باسل أحمد الهارون	محافظ بنك الكويت المركزي
معالي السيد/ الصديق الكبير	محافظ مصرف ليبيا المركزي
معالي السيد/ عبد اللطيف الجوهري	محافظ بنك المغرب
معالي السيد/ عبد الرشيد غفور	محافظ البنك المركزي الماليزي
معالي السيد/ محمد الأمين الذهبي	محافظ البنك المركزي الموريتاني
معالي السيد/ هارفيش كومار سيغولام	محافظ بنك موريشيوس المركزي
معالي السيد/ أوليمي كاردوسو	محافظ بنك نيجيريا المركزي
معالي السيد/ طاهر بن سالم بن عبد الله العمري	الرئيس التنفيذي البنك المركزي العماني
معالي السيد/ جميل أحمد	محافظ بنك باكستان المركزي
سمو الشيخ/ بندر بن محمد بن سعود آل ثاني	محافظ مصرف قطر المركزي
معالي السيد/ برعي صديق علي أحمد	محافظ بنك السودان المركزي

معالي السيد/ محمت علي أكبين	هيئة التنظيم والرقابة المصرفية التركية
معالي السيد/ خالد محمد سالم بالعمى التميمي	محافظ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

* وفقًا لترتيب الدول التي يمثلها الأعضاء، حسب ورودها في النسخة الإنجليزية، ما عدا المنظمات الدولية التي تم ذكرها أولًا

اللجنة الفنية*

الرئيس

معالي السيد د. فهد إبراهيم الشثري، وكيل المحافظ للرقابة
البنك المركزي السعودي

نائب الرئيس

السيد/ سعود البوسعيدي، مدير قسم المصرفية الإسلامية

البنك المركزي العماني

الأعضاء*

السيد/ سيد فائق نجيب	البنك الإسلامي للتنمية
السيدة/ شيرين السيد	مصرف البحرين المركزي
السيدة/ مقصودة بيجوم (لغاية 15 أغسطس 2023)	بنك بنغلاديش المركزي
السيد/ محمد شهريار صديقي (ابتداءً من 16 أغسطس 2023)	بنك بنغلاديش المركزي
السيد/ محمد شكري بن حاج أحمد	بنك بروناي دار السلام المركزي
الدكتور/ جردين هوسمان	بنك إندونيسيا المركزي
السيدة/ نيماس رحمة	سلطة إندونيسيا للخدمات المالية
الدكتور/ علي رضا ناصربور	هيئة الأسواق والأوراق المالية في إيران
السيد/ أحمد يوسف كاظم	البنك المركزي العراقي
السيد/ عدنان ناجي (لغاية 15 أغسطس 2023)	البنك المركزي الأردني
السيد/ محمد إبراهيم الصبيحات (ابتداءً من 16 أغسطس 2023)	البنك المركزي الأردني
السيد/ أنور كاليف	سلطة أستانا للخدمات المالية
الدكتور/ علي أبو صلاح المبروك	مصرف ليبيا المركزي
السيدة/ مادلينا محمد	البنك المركزي الماليزي
السيدة/ شريفة الهنيزة سيد علي	هيئة الأوراق المالية الماليزية

السيد/ محمد حاميسو موسى	البنك المركزي النيجيري
الدكتور/ وزيري محمد جالاديما	مؤسسة التأمين على الودائع في نيجيريا
السيد/ غلام محمد عباسي	البنك المركزي الباكستاني
السيد/ هشام صالح المناعي	مصرف قطر المركزي
السيد/ بدر العيسى	هيئة السوق الماليةالسعودية
السيدة/ سمية عامر عثمان ابراهيم	بنك السودان المركزي
السيد/ عمر تشكين	هيئة التنظيم والرقابة المصرفية التركية
السيد/ يوسف بورا اهنوس	البنك المركزي التركي
السيد/ حسين اونال (لغاية 15 ديسمبر 2022)	سلطة التنظيم والرقابة على صناديق التقاعد الخاصة، تركيا
السيد/ عمر أي (ابتداءً من 15 ديسمبر 2022)	سلطة التنظيم والرقابة على صناديق التقاعد الخاصة، تركيا
السيدة أمينة نور أوزتورك ألكان (ابتداءً من 16 أغسطس 2023)	سلطة التنظيم والرقابة على صناديق التقاعد الخاصة، تركيا
السيد/ عبد العزيز سعود المعلا	مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

*وفقًا لترتيب الدول التي يمثلها الأعضاء، حسب ورودها في النسخة الإنجليزية.

مجموعة عمل معيار الرقابة على سلوكيات العمل في مؤسسات التكافل

الرئيس

الدكتور/ وزيري محمد جالاديما، مؤسسة تأمين الودائع - نيجيريا

نائب الرئيس

السيد/ محمد كاشف صديقي، هيئة سوق رأس المال - سلطنة عمان (ابتداءً من 8 أبريل 2022)

الأعضاء*

السيد/ على عبد القادر	مصرف البحرين المركزي
السيدة/ ياب شوان بي	بنك بروناي دار السلام المركزي
السيد/ محمد أمين	سلطة إندونيسيا للخدمات المالية
السيد/ هشام رياض جاسم	البنك المركزي العراقي
السيد/ رأفت يوسف حماد	البنك المركزي الأردني
السيد/ ليث نواف المصري (حتى 13 فبراير 2022)	البنك المركزي الأردني
السيدة/ فاطمة محمد هنداوي (من 14 فبراير 2022)	البنك المركزي الأردني
السيد/ بولاقي محمد سعود	مفوضية الخدمات المالية، موريشوس
السيدة/ زهيرة ابرامي	مفوضية الخدمات المالية، موريشوس
الدكتور/ عثمان جانكارا جيمادا	الهيئة الوطنية للتأمين، نيجيريا
السيدة/ عائشة راشد محمد الشبلي	هيئة السوق المالية، عمان
السيد/ محمد عبد الله العمادي	مصرف قطر المركزي
السيد/ محمد جعفر إقبال	هيئة تنظيم مركز قطر للمال
السيدة/ ساري الدبيان	البنك المركزي السعودي
السيد/ توحيد الرحمن	المؤسسة الإسلامية لتأمين الاستثمار وائتمان الصادرات
الدكتور/ محمد عبد العزيز الصافي	السلطة الوطنية لتنظيم التأمين، السودان
السيد/ محمد فاتح بوزكورت	سلطة التنظيم والرقابة على صناديق التقاعد الخاصة،
السيد/ حمدي عارف بلبيسي	مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

* وفقًا للترتيب الأبجدي للدول التي يمثلها الأعضاء، حسب ورودها في النسخة الإنجليزية.

الهيئة الشرعية لمجلس الخدمات المالية الإسلامية

الرئيس

سماحة الشيخ/ محمد تقي العثماني

نائب الرئيس

معالي الشيخ/ عبد الله بن سليمان المنيع

الأعضاء*

فضيلة الشيخ الدكتور/ أسيد الكيلاني	عضواً
فضيلة الشيخ الدكتور/ بشير علي عمر	عضواً
معالي الشيخ الدكتور/ قطب مصطفى سانو	عضواً
فضيلة الشيخ الدكتور/ محمد الروكي	عضواً
فضيلة الشيخ الدكتور/ محمد شافعي أنطونيو	عضواً

* بالترتيب الألفبائي

أمانة مجلس الخدمات المالية الإسلامية

الدكتور/ بيلو لاوال دانباتا	الأمين العام
الدكتور/ رفقي إسمال	مساعد الأمين العام (لغاية 31 ديسمبر 2022)
السيدة/ أمينة أماني أحمد	مساعد الأمين العام بالإنابة
السيد/ فولكر نايهاوس	مستشار
السيد/ عرفان العلم صديقي	مدير المشروع - عضو الأمانة (تطوير المعايير والأبحاث)

لجنة صياغة النسخة العربية

رئيس اللجنة

الدكتور/ وجدان محمد صالح كنالي

الأعضاء

السيد/ الهادي النحوي	البنك الإسلامي للتنمية
السيد/ أحمد بن محمد الجبرين	البنك المركزي السعودي
الدكتور/ محمد برهان أربونا	مصرف السلام، البحرين
الدكتور/ أحمد محمد المختار	مجلس الخدمات المالية الإسلامية
الدكتور/ محمد أسامة الشعار	مجلس الخدمات المالية الإسلامية

الفهرس

بسم الله الرحمن الرحيم

اللهم صل وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

القسم الأول: مقدمة

1.1 خلفية

1. يعمل مجلس الخدمات المالية الإسلامية بشكل وثيق على تكميل المعايير الاحترازية والرقابية الصادرة عن الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين، من خلال معالجة خصوصيات التكافل للمساهمة في سلامة النظام المالي الإسلامي واستقراره، وذلك تماشياً مع المهمة الأساسية للمجلس في تطوير صناعة خدمات مالية إسلامية احترازية وشفافة من خلال صياغة معايير جديدة أو تكييف المعايير الدولية الحالية مع أحكام الشريعة ومبادئها.

2. حدد مجلس الخدمات المالية الإسلامية والاتحاد الدولي لمراقبي التأمين، في ورقتهما بشأن "قضايا التنظيم والرقابة على التكافل (التأمين الإسلامي)" المنشورة في أغسطس 2006، أربعة محاور رئيسة ليركز عليها مجلس الخدمات المالية الإسلامية فيما يتعلق بتنظيم التكافل وهي: (1) حوكمة الشركات، (2) التنظيم المالي والاحترازي، (3) الشفافية، وسلوكيات السوق، وإعداد التقارير و (4) عملية المراجعة الرقابية.

3. بناءً على هذه المحاور، أصدر مجلس الخدمات المالية الإسلامية ثمانية معايير تتعلق بقطاع التكافل/إعادة التكافل هي المعيار رقم 8: المبادئ الإرشادية لضوابط التأمين التكافلي (ديسمبر 2009)، والمعيار رقم 11: متطلبات الملاءة للتأمين التكافلي (ديسمبر 2010)، والمعيار رقم 14: إدارة المخاطر لشركات التكافل (التأمين الإسلامي) (ديسمبر 2013)، والمعيار رقم 18: المبادئ الإرشادية لإعادة التكافل (إعادة التأمين الإسلامي) (أبريل 2016)، والمعيار رقم 20: العناصر الأساسية في عملية المراجعة الرقابية لشركات التكافل/إعادة التكافل (ديسمبر 2018)، والمعيار رقم 25: الإفصاحات الرامية إلى تعزيز الشفافية وانضباط السوق لشركات التكافل/إعادة التكافل (ديسمبر 2020)، والمعيار رقم 27:

المبادئ الأساسية لتنظيم قطاع التكافل (ديمسبر 2022)، والمعيار رقم 28 المتطلبات المعدلة الملاءة المالية لشركات التكافل وإعادة التكافل (ديسمبر 2022).

4. ومن المعايير العامة لمجلس الخدمات المالية الإسلامية التي تنطبق على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية عمومًا، بما فيها مؤسسات التكافل، المعياران رقم 10: المبادئ الإرشادية لنظم الضوابط الشرعية للمؤسسات التي تقدم خدمات مالية إسلامية (ديسمبر 2009)، ورقم 9: المبادئ الإرشادية لسلوكيات العمل للمؤسسات التي تقدم خدمات مالية إسلامية (ديسمبر 2009).

5. تبحث ورقة العمل 9 المعنونة "حماية العميل في التكافل" قضايا الممارسات التنظيمية والسوقية المتعلقة بحماية العميل في قطاع التكافل. كما تستكشف كيفية تطبيق نظام حماية فعال وشامل خلال المراحل المختلفة لتعامل العميل مع مؤسسات التكافل والوسطاء. وأوصت الورقة بالمجالات التي يمكن لمجلس الخدمات المالية الإسلامية النظر فيها لتطوير المعايير ومنها: مبادئ تطوير الأطر التنظيمية الوطنية، وتوثيق المناهج المتبعة على نطاق واسع مثل متطلبات معالجة الشكاوى وتحديد الملاءمة، وتقديم إرشادات بشأن تحديد أنواع الأعمال والظروف التي يسوغ فيها زيادة صرامة الأنظمة، وتقديم إرشادات بشأن الرقابة على أمور مثل الالتزام بأحكام الشريعة وأنشطة الوسطاء عندما تختلف الهياكل المؤسسية؛ وإرشادات بشأن مناهج المراجعة الرقابية لسلوكيات أعمال التكافل. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي النظر في تثقيف العميل بشأن التكافل وآلية عمل ذلك.

6. بناءً على التوصيات المذكورة سابقًا، يغطي هذا المعيار مجالات سلوكيات العمل المتعلقة بالتكافل والرقابة عليها. ويعتمد الأداء السليم لصناعة التكافل على عدة أمور من بينها، ثقة مشتركي التكافل في جودة سلوكيات عمل مؤسسات التكافل، وكفاية أنظمة ضبط سلوكيات العمل الصادرة عن السلطات التنظيمية والرقابية.

1.2 أهداف المعيار

7. يهدف المعيار إلى توفير إطار لمبادئ وقواعد سلوكيات العمل التي يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية استخدامها في تنظيم أسواقها ودعم نمو الصناعة واستقرارها. ولن يقتصر هذا على تكوين مناخ ثقة وبيئة داعمة تعزز الشفافية

والتعامل العادل بما يشبه الحال في الأطر التقليدية فحسب، بل سيعزز أيضًا الأبعاد الأخلاقية والاجتماعية والدينية ذات الصلة والضرورية في أعمال التكافل.

8. تتضمن أهداف المعيار ما يلي:

- تعزيز العدالة والأمان والاستقرار في أسواق التكافل من خلال معالجة قضايا شرعية وسلوكية خاصة بالتكافل فضلًا عن النظر في شيوع استخدام التكنولوجيا في أمور مثل التوزيع الرقمي والوساطة والمنتجات.
- تحديد الآليات المناسبة لتعزيز حماية العملاء، وتأكيدات الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها وثقة الجمهور في صناعة التكافل.
- الإرشاد فيما يخص تحديد مخاطر السلوك من خلال مؤشرات المخاطر ومعالجة قضايا سلوكيات السوق الخاصة بالتكافل عن طريق الرقابة القائمة على المخاطر من قبل السلطات التنظيمية والرقابية.
- تحديد عوامل النجاح لبرامج تثقيف العملاء الفعالة والقوية الخاصة بالتكافل مع التركيز بشكل خاص على التثقيف المالي الرقمي.
- زيادة تنسيق الممارسات التنظيمية في قطاع التكافل.

1.3 النطاق والتطبيق

9. يوسع المعيار التفاصيل المذكورة في المعيار27 "المبادئ الأساسية لتنظيم التمويل الإسلامي - التكافل" - مع التركيز بشكل خاص على المبدأ رقم 19 المتعلق بسلوكيات العمل في التكافل - والذي بقدم مجموعة من المبادئ الأساسية للتكافل بما يتماشى بشكل وثيق مع المبادئ الأساسية للتأمين للاتحاد الدولي لمراقبي التأمين (المعتمدة في نوفمبر 2019)

مع تعديلها والإضافة إليها حسب الضرورة لتعكس تطبيق مبادئ الشريعة في التكافل. وتم تطوير المعيار 27 استنادًا إلى النموذج "الهجين"[1] للتكافل[2] مع أنه يمكن تطبيقه (مع بعض التعديلات) على نماذج أخرى من التأمين الإسلامي[3].

10. وكذلك صيغ هذا المعيار في المقام الأول استنادًا إلى نموذج التكافل الهجين. وتنطبق أحكام هذا المعيار (مع التعديلات إذا لزم الأمر)، أيضًا على نوافذ التكافل[4] وأي نماذج أخرى للتأمين الإسلامي. ويشير مصطلح التأمين الإسلامي في هذا المعيار إلى نموذج التكافل ونماذج التأمين الإسلامي الأخرى إذا عُدت متفقة مع أحكام الشريعة ومبادئها من قبل هيئة شرعية مركزية (سلطة مستقلة أو تابعة لكيان رقابي)، أو حكومة تشترط ألا تخالف ممارسات مؤسسات التأمين أحكام الشريعة ومبادئها، أو هيئة شرعية لمؤسسة مالية إسلامية مهيكلة بما يتماشى مع معايير الحوكمة الشرعية الدولية.

11. يُعد الأشخاص المؤمَّنُ عليهم في نماذج التأمين الإسلامي من حيث المفهوم "حملة عقود" (خلافًا "لحملة البوليصات" في التأمين التقليدي)، أو "مشتركي التكافل" في نماذج التكافل.

12. يساهم مشتركو التكافل في واحد أو أكثر من صناديق التكافل التي تتحمل المخاطر، والمعروفة أيضًا باسم "صناديق مخاطر المشتركين"، وصناديق الاستثمار التي تعرف باسم (صناديق استثمار المشتركين). وتدار الصناديق من قبل مشغل تكافل عادة ما يكون شركة مساهمة. ولا تحول المخاطر إلى مشغل التكافل بل تبقى يتحملها المشتركون. وتشكل صناديق مخاطر المشتركين وصناديق المساهمين ومشغل التكافل معًا مؤسسة تكافل. ويجب فصل صناديق التكافل (صناديق مخاطر المشتركين وصناديق استثمار المشتركين) عن صناديق المساهمين وتُنسب إلى المشتركين بمجموعهم. وهي الكيانات التي تتحمل المخاطر.

---

[1] تتكون مؤسسات التكافل عادة من هيكل هجين بين الجزء التكافلي الذي يمثل المشتركين والجزء التجاري الذي يمثل مشغل التكافل.

[2] الضمان المتبادل نظير الالتزام بالتبرع باشتراك محدد لصندوق مخاطر المشتركين حيث يتفق مجموعة من المشتركين على مساندة بعضهم بعضًا ضد نوع من الأضرار المحتملة.

[3] انظر الفقرة 10,

[4] "مصطلح نافذة" يعني جزءًا من مؤسسة تأمين أو إعادة تأمين تقليدية (قد يكون فرعًا أو وحدة مخصصة منها) يقدم خدمات تكافل أو إعادة تكافل (وليس وسيطًا بصفة خالصة).

13. يذكر المعيار رقم 27 "أن المبادئ الأساسية للتأمين التي تم تطويرها بشكل أساسي للتأمين التقليدي قد تُقبل -في العديد من النواحي وليس في كلها- بصفتها مبادئ معترفًا بها عالميًا وقابلة للتطبيق على التكافل دون تعديل أو مع تعديل طفيف".[5] ومع ذلك، في بعض المجالات، "تتطلب المبادئ الأساسية للتأمين مزيدًا من التوسع أو التعديل للتطبيق الفعال على مجال التكافل. ولا تعالج تلك المبادئ بعض الاعتبارات الشرعية بصورة كافية أو واضحة ومن ذلك خصوصًا الحوكمة الشرعية، والقرض، ونماذج أعمال التكافل، والفصل الشائع لصناديق المساهمين عن صناديق التكافل." (المرجع نفسه).

14. وتنطبق اللوائح التنظيمية المناسبة لسلوكيات العمل لنماذج التأمين التقليدي (ملكية خاصة/مساهمة أو تعاونية/مشتركة) على نماذج التأمين الإسلامي التي يجب إضافة إلى ذلك أن تلتزم بمتطلبات الحوكمة الشرعية.

- هناك وفرة من تقارير التطبيق، وتقييمات المناهج التنظيمية المختلفة، وأمثلة على الممارسات الأفضل والأسوأ وغيرها من المواد المتاحة عالميًا الصادرة عن الجهات التنظيمية، ووسائل الإعلام، والأوساط الأكاديمية، وواضعي المعايير التقليدية. ويمكن للجهات التنظيمية في الدول ذات نماذج التأمين الإسلامي الأخرى الاستفادة من هذه المادة، وليس هناك حاجة لتكرار ما تم جمعه بالفعل في موضع آخر للتأمين التقليدي. وتلخص المبادئ الأساسية للتأمين، والمعيار رقم 27، المبادئ العامة التي تنطبق على التكافل ونماذج التامين الإسلامي.

15. ولذا لن يكرر هذا المعيار أو ينسخ العمل المنجز في اللوائح التنظيمية للتأمين التقليدي، ولا في مبادئ وتوصيات إطار الحوكمة الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية بل سيركز على عدد (محدد) من المبادئ الأساسية للتأمين التي حددها المعيار رقم 27 لمجلس الخدمات المالية الإسلامية (المبدأ الأساسي رقم 19) والتي تتطلب مزيدًا من التوسع أو التعديل من أجل التطبيق الفعال على نماذج التكافل والتأمين الإسلامي .

[5] معيار المجلس رقم 27 الفقرة 60

16.قد تتباين الممارسات المتبعة من قبل مؤسسات التكافل في الدول المختلفة، وذلك اعتماداً على إطار العمل القانوني والتنظيمي والمتطلبات الشرعية في كل دولة. ومن المتوقع من مؤسسات التكافل الامتثال مع المتطلبات المحددة من قبل السلطات الرقابية والهيئات الشرعية التي تتبع لها لتحديد وتأكيد التزام نشاطاتها بأحكام الشريعة ومبادئها.

1.3.1 المصطلحات

17. فيما يلي معاني المصطلحات المستخدمة في هذا المعيار:

- يشير مصطلح "مشترك" إلى شخص (طبيعي أو قانوني) يشارك في اتفاقية تكافل مع شركة تكافل وله الحق في التعويض أو الاستحقاقات الأخرى بموجب عقد التكافل ويشمل، عند الاقتضاء، المستفيدين والمطالبين ذوي المصلحة المشروعة في عقد التكافل.
- يشير مصطلح "العميل" إلى المشتركين في برامج التكافل والتأمين الإسلامي.
- يشير مصطلح "مقدم الطلب" إلى العملاء المحتملين الذين يرغبون في الانضمام إلى التكافل أو التأمين الإسلامي.
- يشير مصطلح "العميل" إلى المشترك ومقدم الطلب كليهما.
- يشير مصطلح "مقدم الخدمة" إلى مؤسسات التكافل والتأمين الإسلامي.

1.3.2 التناسبية والرقابة المستندة إلى المخاطر

18. يقدم هذا المعيار حداً أدنى من المتطلبات الرامية إلى تحقيق رقابة فعالة على مؤسسات التكافل من حيث سلوكيات العمل، ومن المتوقع أن يتم تطبيق المعيار بشكلٍ يراعي مبدأ التناسبية.

- تمتلك السلطات التنظيمية والإشرافية المرونة لتطبيق متطلباتها الرقابية ولتطبيقها لمتطلبات الرقابة على مؤسسات التكافل لتحقيق الأهداف الواردة في هذا المعيار. وعند تطبيق هذا المعيار، يمكن اتباع مبدأ التناسبية بحيث يتم تضمين ما ورد في المعيار في إطار العمل الرقابي الخاص بالدولة بشكل يتناسب مع هيكلها القانوني، وظروف السوق، والمستهلكين. وعند تطبيق هذه المبادئ في الرقابة على مؤسسات التكافل، يسمح مبدأ التناسبية للمراقب بزيادة أو تخفيض درجة كثافة الرقابة وفقاً للمخاطر الكامنة لدى مؤسسة التكافل، والمخاطر التي قد

تعرضها مؤسسة التكافل للمشتركين أو لقطاع التكافل أو للنظام المالي ككل. ويتضمن تطبيق مبدأ التناسبية استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب والممارسات الرقابية المصممة لمؤسسة التكافل بغية تحقيق أهداف هذا المعيار. وينبغي ألا تتجاوز هذه الأساليب والممارسات ما هو ضروري لتحقيق الغرض منها.

19. يجب على السلطات التنظيمية والرقابية أخذ مبدأ التناسبية بالاعتبار عند تطبيق هذا المعيار من خلال مراعاة طبيعة ودرجة تعقيد مؤسسة التكافل والبيئة التي يعمل بها. وقد لا يكون من الضروري دائماً تطبيق هذه المتطلبات على كافة فئات أعمال التكافل، إلا أن تطبيق مبدأ التناسبية يجب أن ينسجم دائماً مع أهداف الرقابة على التكافل.

20. قد لا تكون المبادئ التفصيلية الخاصة بممارسة أعمال التكافل مناسبة لعمليات إعادة التكافل كون المنافع المتولدة من عقد التكافل لا تتأثر بترتيبات إعادة التكافل[6]. ذلك لا يعفي مؤسسات التكافل ومزودي خدمات إعادة التكافل من مسؤوليتهم بتبادل المعلومات الكاملة والدقيقة فيما بينهم.

1.4 تاريخ التطبيق

21. لتشجيع الاتساق في تنفيذ معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية عبر الدول، يوصى بأن تقوم السلطات التنظيمية والرقابية بتطبيق المعيار في دولتها اعتبارًا من يناير 2026، مع منح فترة كافية اعتبارًا من تاريخ إصدار هذا المعيار قبل تضمينه في اللوائح التنظيمية والإرشادات الوطنية، أو تطبيقه في الممارسات الرقابية.

22. تُشَجَّع السلطات التنظيمية والرقابية على تطبيق المعيار في وقت أبكر من هذا التاريخ إذا تيسر لها ذلك.

23. يعتمد مستوى تطبيق المعيار في دولة ما على الإطار القانوني العام لتلك الدولة ولا يُخل به.

---

[6] انظر المعيار رقم 27 – المبدأ الأساسي للتكافل رقم 13: إعادة التكافل والأشكال الأخرى لتخفيف المخاطر.

القسم الثاني: سلوكيات العمل في التكافل

2.1 المتطلبات العامة لسلوكيات العمل

24. إن الرقابة الصارمة على سلوكيات العمل ضرورية للعملاء وصناعة التأمين الإسلامي لتعزيز الأداء الجيد للسوق، وضمان تكافؤ الفرص، وتحسين ثقة العملاء، وحماية الاستقرار المالي. ويساعد إطار الرقابة على سلوكيات العمل الجهات الرقابية في منع أو تقليل سلوكيات السوق السيئة ويسمح لها بالتصرف بشكل وقائي واستباقي قبل أن تصبح قضايا سوء السلوك منتشرة على نطاق واسع.

25. ينبغي على السلطات مراقبة سلوكيات العمل لدى مقدمي الخدمة والوسطاء كليهما بما يشمل جميع الأنشطة قبل العقد وخلاله حتى المرحلة التي يتم فيها الوفاء بجميع الالتزامات بموجب العقد. ووفقًا لمعيار المجلس رقم 20، فإن مصطلح "سلوكيات العمل"، بشكل عام، يغطي العلاقات بين مؤسسة التكافل وعملائها، بما في ذلك، على وجه الخصوص، عملية العرض والقبول، وعملية المطالبة، والمسائل الأخرى التي تنشأ خلال فترة العقد ومنها التواصل بشأن أداء الاستثمار. ويمكن تعريف الرقابة على سلوكيات العمل في التأمين الإسلامي بأنها تنظيم أنشطة المقدمين والوسطاء من أجل حماية مصالح العملاء ومعاملتهم بطريقة عادلة، والحفاظ على نزاهة الصناعة.

26. مصطلحا الرقابة على سلوكيات السوق والرقابة على سلوكيات العمل يمكن الاستعاضة بكل منهما عن الآخر إذا عدت المعاملة العادلة للعملاء وكفاءة السوق ونزاهته جميعها من مشمولات الصلاحيات العامة المتعلقة بسلوكيات العمل.

27. تختلف مناهج الرقابة على سلوكيات أعمال التكافل بسبب الاختلافات في الأطر الرقابية. وربما لا تستخدم بعض الجهات الرقابية مصطلح "سلوكيات العمل" أو يكون لديها تفسيرات مختلفة لجوانب معينة. ومع ذلك، فإنه سيقع تحت طائلة الرقابة جميع سلوكيات العمل المتعلقة بالعملاء لدى المقدمين والوسطاء سواءً ذكر ذلك صراحة أو ضمنًا. وينبغي على السلطات التنظيمية والرقابية إلزام مشغلي التكافل بأن يمتثلوا للمتطلبات المقررة وأن يكونوا متعاونين في سلوكهم.

28.ستتأثر شدة الرقابة على سلوكيات العمل بتوافر الموارد الرقابية ومستوى تطور السوق. وتحتاج الجهات الرقابية إلى النظر في هياكل دعم العملاء مثل برامج التوعية الخاصة بالتأمين الإسلامي أو الجمعيات الصناعية أو مكاتب حماية العميل المالي عند تحديد مدى الرقابة على سلوكيات العمل. وفي حالة عدم وجود هياكل دعم للعميل، أو كونها غير متطورة بشكل جيد أو غير داخلة بعدُ في صلاحيات السلطة الرقابية، وتدني مستوى الوعي المالي للعملاء، قد تضع الدولة مسؤولية أكبر على عاتق السلطة التنظيمية والرقابية لحماية الحقوق الفردية للعملاء وتوفير التثقيف المالي.

29.تتأثر مناهج الرقابة، على سبيل المثال لا الحصر، بالعوامل الآتية:

- مستوى الوعي المالي لدى العملاء
- دور منظمات حماية العميل
- دور الجمعيات الصناعية
- دور نظام التقاضي وإمكانية الوصول إليه والآليات الأخرى لتسوية المنازعات
- دور الهيئة الشرعية المركزية أو السلطة الشرعية (إن وُجدت).
- دور الهيئة الشرعية الخاصة بالمقدمين والوسطاء
- .البيئة التنافسية بين التأمين التقليدي والتأمين الإسلامي وداخل قطاع التكافل
- القدرة على إعادة التكافل
- مستوى تطور قطاعات التمويل الإسلامي الأخرى (المصارف، أسواق رأس المال)

30.يمكن أن يشمل نطاق الرقابة على سلوكيات العمل، على سبيل المثال لا الحصر، الآتي:

- رقابة أوسع على "سلوكيات السوق"
- تثقيف العملاء و / أو التوعية المالية
- الشمول المالي
- تعزيز المنافسة

- التسوية المستقلة للمنازعات
- الحوكمة الشرعية

2.1.1 موظفو الجهة المر اقبة على سلوكيات العمل

31. من الضروري وجود اتصالات واضحة وفهم للرقابة على سلوكيات العمل من قبل موظفي الجهة المراقبة والمقدمين والوسطاء. كما يجب أن يتمتع موظفو الجهة المراقبة على سلوكيات العمل بالتدريب الكافي والخبرة والأقدمية. وينبغي أن يكون لدى الموظفين فهم قوي لما يلي:

- القوانين واللوائح التنظيمية للتكافل أوالتأمين الاسلامي.
- الممارسات العامة لحماية العملاء
- نماذج الأعمال والمنتجات والممارسات الخاصة بالتكافل
- أفضل الممارسات والمخاطر المتعلقة بالمعاملة العادلة للعملاء
- الجوانب الشرعية لعمليات التأمين الإسلامي

32. فيما يتعلق بمتطلبات الملاءمة لأصحاب المصلحة الرئيسين لمقدمي الخدمة مثل مجلس الإدارة، والإدارة العليا، والأشخاص الرئيسين في وظائف الضبط، والمالكين المهمين، يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية الرجوع إلى المبدأ الأساسي للتكافل رقم 5: ملاءمة الأشخاص من المعيار رقم 27 لمجلس الخدمات المالية الإسلامية.

2.1.2 تأكيدات الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها

33. الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها هو السبب الرئيس لوجود التأمين الإسلامي. ويتعين على الجهة الرقابية أن تطلب من المقدمين وضع هيكل للحوكمة الشرعية لضمان أن جميع العمليات، والمنتجات، والممارسات تستوفي مبادئ الشريعة.

34. يعد نظام الحوكمة الشرعية الشامل أمرًا بالغ الأهمية نظرًا لكون الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها هو الجوهر الرئيس الذي يتوقع أصحاب المصلحة رؤيته في عمليات أي مقدم للخدمة. ويمكن أن يؤدي حدوث مخالفة كبيرة لأحكام الشريعة ومبادئها إلى فقدان السمعة والخسارة الماليتين. وفي أسوأ السيناريوهات، يمكن أن تؤدي إلى فقدان الثقة في

نظام التأمين الإسلامي مما يسبب زعزعة الاستقرار المالي . كما يتحمل مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف لضمان وجود بيئة وآلية وثقافة فعالة وقوية للالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها.

35. ينبغي على الجهة الرقابية الطلب من مقدمي الخدمة والوسطاء التأكد من الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها طوال فترة علاقاتهم مع العملاء وذلك من خلال إطار حوكمة شرعية فعّال. ويمكن القيام بذلك عن طريق جمع تقارير التدقيق الشرعي الدورية أو تقارير المراجعة الدورية من السلطة الشرعية. كما يمكن للجهة الرقابية أن تطلب من مقدمي الخدمة والوسطاء أن يتيحوا على مواقعهم الالكترونية وفي المواد التسويقية هيكل النموذج المعتمد والوثائق التي تثبت الموافقة عليه من السلطة الشرعية ذات الصلة.

36. ينبغي أن تُلزم السلطات التنظيمية والرقابية مشغلي التكافل بأن يكون لديهم سياسة معتمدة من قبل مجلس الإدراة والهيئة الشرعية لمعالجة حالات مخالفة أحكام الشريعة ومبادئها. ويجب أن تتضمن تلك السياسة خطوات يجب اتخاذها عند اكتشاف حالة مخالفة لأحكام الشريعة ومبادئها، وآلية التخلص من الدخل التجاري غير الجائز، والعقوبات المتعلقة بمخالفة أحكام الشريعة ومبادئها.

37. لتصميم إطار حوكمة شرعي مناسب، يمكن للجهات الرقابية ومقدمي الخدمة الرجوع إلى المبدأ الأساسي للتكافل رقم 8: الحوكمة الشرعية، ومعيار المجلس رقم 8: المبادئ الإرشادية لضوابط حوكمة مؤسسات التكافل (التأمين الإسلامي)، والمعيار رقم 10: المبادئ الإرشادية لنظم الضوابط الشرعية للمؤسسات التي تقدم خدمات مالية إسلامية.

2.1.3 الفصل بين الصناديق

38. يتطلب نموذج التكافل الفصل بين صناديق المشتركين وصندوق المساهمين بسبب اختلاف الحقوق والالتزامات بينهما. والمشتركون في التكافل ليسوا مثل العملاء الماليين الذين يبرمون عقد معاوضة مع شركة تأمين تقليدي. كما أن عقد التبرع يحمّل المشتركين المخاطر ويجعلهم ذوي مصلحة تشاركيين"[7]. وعلى المستوى الأساس، يجب على الجهة الرقابية ضمان أن الصناديق المفصولة قد تم إنشاؤها، والاحتفاظ بها، وإدارتها بشكل مناسب.

[7] إن النموذج الأصلي لأصحاب المصلحة المتشاركين في المخاطر هم أصحاب حسابات الاستثمار في المصارف الإسلامية.

39. يتطلب الفصل بين الصناديق، بحد أدنى، إنشاء ما يلي:

- صندوق يُحتفظ فيه بحقوق المساهمين في مشغل التكافل (صندوق المساهمين) ويتحمل جميع المصروفات الإدارية الخاصة بمشغل التكافل.
- صندوق واحد يتحمل المخاطر ويجمع الأجزاء المتعلقة بالمخاطر من اشتراكات المشتركين ويغطي جميع المطالبات وتكاليف تسويتها. ويمكن استثمار سيولة صندوق مخاطر المشتركين، وتعود عوائد الاستثمار إليه، ويمكن إدارة صندوق الاستثمار على أساس عقد المضاربة، ويكون مشغل التكافل هو المضارب ويحصل على حصة من الربح. كما يعود إلى المشتركين فائض اشتراكاتهم في صندوق المخاطر المتبقي بعد التكاليف المتعلقة بالمطالبات في فترة معينة (يشابه فائض الاكتتاب في التأمين التقليدي). ولهذا الفائض أساس شرعي (التبرع) يختلف عن الربح الناتج عن استثمار فوائض السيولة المؤقتة (المضاربة)، ولا يجوز لمشغل التكافل الاشتراك في هذا الفائض (خلافًا لاشتراكه في أرباح الاستثمار). ويمكن لمؤسسة التكافل إنشاء أكثر من صندوق واحد لمخاطر المشتركين؛ فقد تنشئ صندوقًا لكل فئة مختلفة من المخاطر.

40. ينبغي على الجهة الرقابية الطلب من مشغلي التكافل إدارة صناديق مخاطر المشتركين طوال مدة عقود التكافل. وفي حالة ما إذا كانت إحدى مؤسسات التكافل تضم العديد من صناديق مخاطر المشتركين، فيجب إدارة كل منها على حدة، لا سيما فيما يتعلق بتعويض العجز عن طريق القرض واستخدام الفائض أو توزيعه على المشتركين.

41. ينبغي أن تطلب الجهة الرقابية أن يكون مشغل التكافل قد أنشأ عملية فعالة لإدارة الصناديق، بما في ذلك الإدارة الفعالة للمخاطر ونظام الرقابة لحماية مصالح المشتركين. كما أن ضمان مصلحة المشتركين في إدارة الصناديق مسؤولية مستمرة لمشغلي التكافل.

42. ينبغي أن يكون لدى مشغلي التكافل سياسات معتمدة من قبل مجلس الإدارة والهيئة الشرعية لكل صندوق من صناديق مخاطر المشتركين التي يتم إنشاؤها وإدارتها. وينبغي أن تكون هذه السياسات متاحة للمشتركين -بصفتهم مالكي الصندوق - وتغطي، على الأقل، ما يأتي:

- أنواع المخاطر المغطاة.

- أنواع الأحداث التي تؤدي إلى دفع المنافع أو المطالبات للمشتركين وطريقة تحديد المبالغ الواجبة الدفع في المطالبات أو المنافع.
- أنواع المصروفات المنسوبة إلى صندوق مخاطر المشتركين (على سبيل المثال، تكاليف تسوية المطالبات، وإعادة التكافل، والمكافآت، وما إلى ذلك).
- منهج ووقت تحديد الفائض والعجز لكل صندوق.
- مبادئ وعمليات استخدام الفائض وتغطية عجز كل صندوق من صناديق مخاطر المشتركين.
- إجراءات تصفية الصناديق.

43. ينبغي أن تتضمن سياسات صناديق مخاطر المشتركين التفاصيل الخاصة بأنواع المدفوعات والإيرادات التي سيتم استلامها في الصندوق. ويمكن أن تتكون أنواع الالتزامات القابلة للتحصيل مما يأتي:

- اشتراكات المشتركين (للتكافل العائلي بالمبلغ المحدد أو نسبة من الاشتراكات المضافة لصندوق استثمارات المشتركين)
- الدخل المتحصل من صندوق استثمارات المشتركين الذي يتم الاحتفاظ به في صناديق مخاطر المشتركين.
- المطالبات والحسومات والفائض المستلم من إعادة التكافل.
- القرض و/أو التبرعات المستلمة من المساهمين.

44. ينبغي أن تشمل السياسة أيضًا تفاصيل أنواع المصروفات المنسوبة إلى الصندوق. ويمكن أن تتكون أنواع الالتزامات واجبة الدفع أو المصروفات المنسوبة إلى الصندوق مما يأتي:

- التكلفة المباشرة المتعلقة بالاكتتاب والاستثمار (على سبيل المثال، التفتيش ما قبل التغطية، والاستحواذ، والتأمين، والتخلص من أحد الموجودات المالية).
- المطالبات المدفوعة والتكلفة المباشرة المتعلقة بتسوية المطالبات (مثل أجور خبير التسوية والأجور القانونية).

- المشاركة في إعادة التكافل و/أو إعادة التأمين.[8]
- الأجور والأرباح والعمولات المدفوعة أو الواجبة الدفع لمشغلي التكافل.
- رد الاشتراك للمشتركين.
- سداد القرض.

45. ينبغي أن تكون السلطات التنظيمية والرقابية على فهم لسياسات مشغلي التكافل التي وضعت بموجب العقود المبرمة، بما في ذلك تبرير هذه السياسات بالرجوع إلى حقوق المشتركين والمساهمين، وأحكام الشريعة ومبادئها.

46. يمكن للجهة الرقابية أن تسمح للمشتركين بدمج أي صندوق (صناديق) إضافي من صناديق مخاطر المشتركين إذا كان ذلك سيعزز الاستقرار طويل الأجل للصناديق، ويفيد المشتركين، ويكون منصفًا لهم. ولا يمكن السماح بالدمج إلا إذا كان لدى مشغلي التكافل سياسات وإجراءات مناسبة تمت الموافقة عليها من مجلس الإدارة والهيئة الشرعية و تغطي دون حصر ما يلي:

- تقييم استدامة صندوق (صناديق) مخاطر المشتركين للوفاء بالمطالبات المستقبلية.
- تقييم تأثير الدمج على المعاملة العادلة للمشتركين (على سبيل المثال، توزيع الفائض).
- تقييم الخبير الاكتواري لتأثير الدمج على الوضع المالي لصندوق (صناديق) مخاطر المشتركين.
- التأكد من عدم وجود قرض مستحق في صندوق (صناديق) مخاطر المشتركين المعني.

47. عندما يطبق مشغل التكافل فصلًا أكثر تنويعًا للصناديق لإدارة أنواع مختلفة من المنتجات مثل، أجور مختلفة، ومكافآت، وملاحق، ومعدلات، وما إلى ذلك، لنفس النوع الأساس من المخاطر، فإن مبدأ الإنصاف والواجب

[8] يتم استخدام مفهوم "الضرورة"، في حالة عدم وجود بديل متوافق مع أحكام الشريعة ومبادئها، من قبل بعض موسسات التكافل لتبرير استخدام إعادة التأمين التقليدي بدلاً من إعادة التكافل. كما قد تختلف آراء السلطات المختلفة بخصوص ما إذا كانت شروط الضرورة مستوفاة. وقرر مجمع الفقه الإسلامي الدولي أن شركات التأمين الإسلامي يجب أن تعيد التأمين فقط مع شركات إعادة التأمين الإسلامي إلا في حالة ما إذا كان ذلك غير ممكن و "لأسباب وجيهة أخرى".

الاستثماني لمشغل التكافل يحتمان عليه أن يسعى إلى استخدام الأموال بالطريقة الأكثر نفعاً من وجهة نظر المشتركين لا الطريقة الأكثر ربحية لمشغل التكافل.

48. تقع المسؤولية النهائية لضمان الإدارة الفعالة للصناديق على عاتق مجلس الإدارة. ويحتاج مجلس الإدارة إلى إطار إشراف قوي من شأنه أن يفحص باستمرار سياسات وإجراءات مشغلي التكافل لإدارة الصناديق. كما أن الحصول على المصادقة والمشورة من الهيئة الشرعية، أو من جهة خارجية مثل ممارسين شرعيين محترفين، أو سلطة شرعية معترف بها في الدولة، أمر مطلوب لضمان أن إدارة الصناديق لا تنتهك احكام الشريعة ومبادئها.

2.1.4 توزيع الفائض

49. إن توزيع الفائض على المشتركين سمة فريدة للتكافل (باستثناء النموذج القائم على الوقف). كما يعتبر توزيع فائض الاكتتاب حالة فريدة لصندوق مخاطر المشتركين، ويعتمد على اشتراكات المشتركين. وتقسم تلك الاشتراكات إلى قسمين؛ أحدهما (أجر الوكالة) الذي يغطي تكلفة خدمات الإدارة والتسويق الخاصة بمشغل التكافل (يحول إلى صندوق المساهمين) والآخر (التبرع) الذي يستخدم لتغطية المخاطر (يحول إلى صندوق المشتركين). وتشمل اشتراكات المشتركين في برامج التكافل العائلي إضافة إلى ذلك عنصر الادخار أو الاستثمار الذي يحول إلى صندوق استثمارات المشتركين. وينشأ الفائض في صندوق مخاطر المشتركين إذا تجاوزت اشتراكاتهم المدفوعة المطالبات (بما في ذلك أي تغير في المخصصات الفنية) والمصروفات المتعلقة بالمطالبات، محسومًا منها إعادة التأمين / إعادة التكافل والأجور المدفوعة للمشغل[9]

50. يرتبط مفهوما التبرع وتوزيع الفائض ارتباطًا وثيقًا. ففي نظام التأمين القائم على عقود المعاوضات بين حامل الوثيقة والمؤمِّن، يعود فائض الاكتتاب إلى شركة التأمين (التي قد تكون شركة مساهمة أو تعاونية)، أما في نظام التكافل القائم على التبرع فإن الفائض يتكون من الاشتراكات المتبقية التي لا يُحتاج إليها لتغطية التكاليف المرتبطة بالمطالبات (ولتجميع الاحتياطات) ولذلك يعود إلى المشتركين. وتجدر الإشارة إلى أن الفائض يعود للمشتركين بشكل جماعي، ولا

[9] يتم في بعض الممارسات تضمين عائد الاستثمار في حساب فائض صندوق مخاطر المشتركين.

يمكن للمشتركين الأفراد المطالبة بإعادة توزع التبرعات المشروطة الموجودة في صندوق التكافل والتي لا توجد حاجة لها لتسوية المطالبات خلال فترة زمنية محددة. ويعالَجُ التصرف في الفوائض إما في التشريع، أو في الوثائق التأسيسية لمؤسسة التكافل، أو في سياساتها الاحترازية، أو في عقود التكافل نفسها. ويجب على مشغل التكافل توظيف الفوائض لتحقيق أفضل منفعة لسائر المشتركين، كما يمكن الاحتفاظ بالفوائض داخل الصندوق لتوفير حماية معقولة لرأس المال في مواجهة الظروف المستقبلية السيئة غير المتوقعة. وعند ضمان الاستدامة طويلة الأجل لصندوق مخاطر المشتركين، يمكن توزيع الفائض كلياً أو جزئياً لمنفعة المشتركين.

51. يُعد الفائض الموجود في صندوق مخاطر المشتركين الحصيلة المتبقية من التبرعات المشروطة والتي تتجاوز مطالبات المشتركين وبالتالي لا تعد ربحاً قابلاً للمشاركة[10]. ولا يمكن لمشغل التكافل المطالبة بحصة في الفائض.. كما لا يمكن لمشغل التكافل تحميل المشتركين أي رسوم أو حوافز مرتبطة بالأداء سواء كانت ثابتة أو في شكل نسبة مرتبطة بفائض صندوق مخاطر المشتركين أو مدفوعة منه[11]. ومع ذلك، يمكن لمشغل التكافل المشاركة في أرباح استثمار أموال المشتركين بصفته مضارباً لأموال صندوق استثمارات المشتركين أو في حالة استثمار السيولة المتعطلة في صندوق مخاطر المشتركين والناجمة عن عدم انتظام التدفقات الواردة والصادرة للتبرعات ومطالبات التسوية.

52. إلى جانب المخاوف الشرعية، ينبغي أن يسترعي توزيع الفائض اهتمام السلطات التنظيمية والرقابية لأنه قد يثير قضايا تتعلق بالإنصاف بسبب التوقعات التي نشأت خلال مرحلة ما قبل العقد بشأن طرق التوزيع المطبقة. وعندما يكون لمشغلي التكافل تأثير جوهري على التصرف في الفوائض، ينبغي على الجهات الرقابية أن تلزمهم بوضع سياسة مكتوبة بشأن توزيع الفائض يجب أن يوافق عليها مجلس الإدارة والهيئة الشرعية. كما ينبغي أن تلتزم السياسة المكتوبة بمبادئ الشريعة المتعلقة بالنموذج المعتمد وأن تأخذ في الاعتبار الواجبات الاستئمانية لمشغلي التكافل. كما يجب أن تشمل هذه السياسة، على سبيل المثال، استخدام الفائض، بما في ذلك توزيعه ومستوى الفائض الذي سيتم الاحتفاظ به في صندوق مخاطر المشتركين لتوفير الوقاية ضد التقلبات المستقبلية، وتوزيع الفائض بين

---

[10] قد يرغب مشغلو التكافل بتخصيص حصة من الفائض لأنفسهم كمكافأة على إدارتهم لأعمال الاكتتاب التي تولد عنها فائض، إلاّ أنه لكي يكون مشغل التكافل مستحقاً لمشاركة فائض الاكتتاب، يجب إنشاء عقد مشاركة مالية كالمضاربة بين مشغل التكافل والمشتركين بحيث يتطلب هذا العقد أن يكون المبلغ الذي ستتم مشاركته ربحاً.

[11] تتبنى الهيئة الشرعية لمجلس الخدمات المالية الإسلامية هذا الرأي، إلا أنه تجدر الإشارة إلى اختلاف الممارسات المتعلقة بذلك بين الدول المختلفة.

المشتركين، وطريقة نقل أي فائض إلى صناديق مخاطر المشتركين الآخرى. ويمكن لمشغلي التكافل تطوير سياسات منفصلة لفئات مختلفة من أعمال التكافل، على سبيل المثال، سياسات منفصلة للتكافل العام أو العائلي أو قطاعات أعمال مختلفة (المركبات، الصحة، السكن، إلخ).

53. ينبغي أن تكون الاستدامة طويلة الأجل لصندوق مخاطر المشتركين هي الاعتبار الرئيس لسياسة الاكتتاب وسياسة توزيع الفوائض الناشئة في نهاية المطاف. وقد تطلب السلطات التنظيمية والرقابية من مشغلي التكافل عدم توزيع الفائض على المشتركين عندما تكون البدائل، مثل الاحتفاظ به في الاحتياطيات أو استخدامه لدعم المستويات المستقبلية للاشتراكات، أمرًا بالغ الأهمية لاستمرارية الصندوق، وبالتالي فهي أيضًا في مصلحة المشتركين.

54. ينبغي على الجهات الرقابية مراقبة مناهج مشغلي التكافل عندما يجعلون توزيع الفائض أداةً ترويجية عند توزيع منتجات التكافل لأنه قد ينشأ عن ذلك توقعات غير واقعية للأداء المالي المستقبلي[12]. وينص المعيار رقم 14 لمجلس الخدمات المالية الإسلامية، إدارة المخاطر لشركات التكافل (التأمين الإسلامي)، على أن مشغلي التكافل ينبغي أن يكونوا على دراية بمخاطر إنشاء توقعات لدى المشتركين فيما يتعلق بتوزيعات فائض الاكتتاب. وعندما يتعمد مشغل التكافل إنشاء هذه التوقعات، سواءً من خلال أقواله أو إجراءاته، مثلًا، في التوضيحات المتعلقة بمزايا الوثيقة، فقد تتخذ السلطات التنظيمية والرقابية إجراءات عقابية ضد مشغلَ التكافل، وإن لم يكن قدم أي ضمانات فعلية بتوزيع الفائض، إذا ثبت أنه قد تعدى أو قصّر أو غرَّر أثناء تسويق أو توزيع منتجات التكافل. وإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يطلب المراقب من مشغلي التكافل الامتناع عن توزيع أي فائض إذا كان في الصندوق قرض واجب السداد. ويجب استخدام الفائض أولًا لسداد رصيد القرض المتبقي، ويجب أن تكون هناك سياسة خاصة بمعلومات القرض.[13]

55. إن طريقة توزيع الفائض التي يتبعها مشغلو التكافل تحتاج أيضًا إلى نظر الجهات الرقابية حيث يمكن أن تنطوي على معاملة غير عادلة؛ فقد يحسب الفائض لفترة محددة مثل، سنة تقويمية واحدة. وإذا لم يستفد من توزيع الفائض

[12] يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية استخدام أدوات من مثل نظام للشكوى لتسهيل التواصل المباشر مع المستهلكين بالإضافة إلى مراجعة تقارير التدقيق الداخلي والخارجي المقدمة من قبل مشغل التكافل وذلك بهدف تحديد الأمثلة المحتملة التي قد يتعرض بها التغرير بالمستهلك من خلال توقعات غير منطقية.

[13] انظر الفقرة 84.

إلا المشتركون الذين احتفظوا بعقودهم طوال الفترة، فيمكن اعتبار ذلك معاملة غير عادلة تجاه المشتركين الآخرين. ومن آليات التوزيع العادلة أن يخصص لجميع المشتركين حصص تناسبية مما يؤدي إلى اشتراكهم جميعًا في الفوائض.

56. قد تطلب الجهات الرقابية أن يقيّم الخبير الاكتواري أوضاع المخاطر ويوصي بتوزيع الفائض. ويتم تكليف مجلس الإدارة والإدارة العليا لمشغل التكافل بالإشراف على إدارة توزيع الفائض الذي يجب أن تصادق عليه الهيئة الشرعية للمؤسسة.

57. من أمثلة طرق استخدام الفائض ما يلي[14]:

- توزيع الفائض بين المشتركين بما يتناسب مع اشتراكاتهم محسومًا منها أي مطالبات مستلمة خلال الفترة.
- توزيع الفائض على كافة المشتركين بغض النظر عن المطالبات المقدمة من قبلهم وفيما إذا كانوا قد استلموا تعويض أم لا.
- توزيع الفائض نقدًا، أو في شكل تخفيض للاشتراكات المستقبلية أو بتحويله إلى صندوق استثمار المشتركين في التكافل العائلي واعتباره استثمارًا إضافيًا.
- يمكن أن يكون للمشتركين خيار التبرع بالفائض لأغراض اجتماعية أو خيرية[15].
- يمكن الاحتفاظ بالفائض في صندوق مخاطر المشتركين لتعزيز الملاءة.
- في التكافل العائلي، يمكن الإعلان عن الفائض والاحتفاظ به لصالح المشتركين، مع إبقاء المبلغ في صندوق مخاطر المشتركين[16]يتم دفع الفائض المحتفظ به عندما يتنازل المشترك عن الوثيقة أو تحدث المطالبة بسبب الوفاة. كما يمكن لعملية التوزيع المؤجلة هذه أن تعزز الملاءة على المدى الطويل من خلال تعويض العجز المستقبلي بالربح المتحصل من الفائض كما يمكن لها أن تنمي فوائض المشتركين.

---

[14] يجب على السلطة التنظيمية والرقابية التأكد من قيام مشغلي التكافل دائماً بوضع الاستدامة طويلة الأجل لصندوق مخاطر المشتركين ومصلحة المشتركين كأولوية.

[15] يمكن القيام بذلك بشكل جماعي من خلال الإشارة في بداية العقد، في مواصفات المنتج، إلى أنه سيستخدم جزء معين من الفائض أو كله للأغراض الاجتماعية.

[16] على غرار مفهوم "العلاوة بأثر رجعي"، غالبًا ما يتم الإعلان عن هذا النوع من الحوافز في نهاية كل عام دون دفعها فورًا وإضافتها إلى الوثيقة كل عام ودفعها عند الوفاة أو حلول أجل الوثيقة.

- يمكن توزيع الفائض على المشتركين من خلال زيادة المزايا مثل تغطية أعلى للحياة، وتغطية الأمراض الحرجة، والتعويض عن المصروفات، وتحسين الخدمات، وما إلى ذلك.
- يمكن الاستفادة من كامل الفائض أو جزء منه في تشكيل احتياطي يتم استخدامه في المستقبل لتحديد المطالبات الكبيرة وغير المتوقعة الناشئة من أحدث كالكوارث الطبيعية والتحديات المالية كازدياد معدلات الخسارة.

58. يمكن لمشغل التكافل سنويًا تحديد أي فائض أو عجز ينشأ عن كل صندوق تكافل يديره.

2.2 المسؤوليات المتعلقة بسلوكيات العمل

59. يذكر المعيار رقم 20: "العناصر الأساسية في عملية المراجعة الرقابية لشركات التكافل وإعادة التكافل" أنه نظرًا للواجب الاستئماني تجاه كل من المشتركين والمساهمين، ينبغي على الجهة الرقابية الإشراف على الكيفية التي من خلالها يقوم مشغل التكافل بموازنة أو إيلاء الاعتبار المناسب لمصالح كلا الطرفين.

60. تعد هذه مهمة معقدة نسبيًا للأسباب التالية:

- ليس في نظام الحوكمة للشركات المساهمة أي آلية تعطي "صوتًا" مباشرًا للمشتركين.[17] لذلك، ليس من السهل معرفة اهتماماتهم. ويمكن للسلطة التنظيمية والرقابية اللجوء إلى استطلاع آراء العملاء، أو الشكاوى المتلقاة، أو دمج الافتراضات حول اهتمامات المشترك "النمطي" مع النظرية الاقتصادية والممارسات المرصودة.
- ربما لا يكون المشتركون على دراية بما هو في مصلحتهم؛ فربما لا يدركون مثلًا إن كان من مصلحتهم دفع اشتراكات تؤدي بانتظام إلى فوائض في صناديق المخاطر سيعاد توزيعها عليهم جزئيًا فقط. وما سيوزع على المشتركين في العادة أقل من اشتراكاتهم بما يزيد على المبلغ المطلوب لتغطية المطالبات. ولن تعاد أجور الوكالة المبنية على الفائض عن المطالبات ولا حوافز الأداء المتعلقة بذلك، وسيبقى في صندوق المساهمين نصيب

---

[17] أنظر الفقرتين 71 و72 للحصول على أمثلة لإعطاء صوت للمشتركين.

مشغل التكافل من ربح استثمار الاشتراكات الزائدة. وسيكون المشتركون في وضع أفضل من الناحية المالية إذا كانت الاشتراكات عادلة اكتواريًا بحيث يكون رصيد صندوق مخاطر المشتركين، في المتوسط، صفرًا، وكانت أجور الوكالة تحسب على أساس تكلفة الإدارة. ولكن هذا من شأنه أن يقلل من أرباح المساهمين ما لم تتجاوز أجور الوكالة التكاليف بمقدار يعوض خسارة الدخل الناجمة عن نقص إجمالي الاشتراكات، ، ونقص حجم الاستثمارات التي يتم تقاسم أرباحها. ويتبين من ذلك الاحتمال الواضح لتضارب المصالح بين المشتركين والمساهمين.

- ليست رغبات كل المشتركين متشابهة، ومن ذلك ما يتعلق باستخدام فوائض صندوق مخاطر المشتركين؛ فقد يفضل بعض المشتركين الذين يقارنون الأسعار في وقت التجديد التوزيع النقدي. وفي المقابل، قد يفضل المشتركون الدائمون تخفيض مبلغ الاشتراكات في الفترة المقبلة (ويفضلون أن يكون ذلك متناسبًا مع عدد سنوات البقاء في برنامج التكافل). وقد تشعر السلطات التنظيمية والرقابية بالقلق من أن مثل هذه الترتيبات من شأنها ثني المشتركين عن التحول إلى مقدم خدمة آخر مما يعيق المنافسة في السوق.

61. غالبًا ما تختلف مصالح المشتركين عن مصالح المساهمين؛ فعلى سبيل المثال، كلما أتيحت فرصة استثمارية، يجب أن تكون هناك عملية أو إطار عمل لتقرير ما إذا كان الاستثمار يجب أن يتم باستخدام صندوق المساهمين أو المشتركين. وبخصوص هذا الشأن، قد يحرص مشغل التكافل على زيادة الدخل الناجم عن الاشتراكات إلى أقصى حد ليفيد به نفسه، حتى لو لم يكن الاستثمار يتماشى مع مصلحة المشتركين. وقد أوصى المعيار رقم 8: "المبادئ الإرشادية لضوابط التأمين التكافلي"، بتشكيل لجنة حوكمة لإيجاد توازن مناسب بين مصالح جميع أصحاب المصلحة. وأشار كذلك إلى أنه يمكن اتخاذ ترتيبات مؤسسية بديلة. كما يوصي المعيار رقم 20 لمجلس الخدمات المالية الإسلامية بأنه عندما تسنِد ترتيبات الحوكمة مسؤولية محددة لتمثيل مصالح المشتركين إلى كيان أو فرد، يجب على السلطة التنظيمية والرقابية تقييم ما إذا كانت هذه المسؤولية تؤدى بشكل فعال، مثلًا، من خلال النظر في الموارد والسلطة المتاحة لذلك الكيان أو الفرد، وأي مسؤوليات أخرى تقع عليهم، وحوافز الأداء السليم، والقرارات الجوهرية المتخذة.

62. وفقًا للمعيار رقم 20، ينبغي على السلطة التنظيمية والرقابية ضمان أن مجلس الإدارة يوزع بشكل واضح المسؤوليات على مختلف أعضاء الإدارة وأجهزة الحوكمة (مثل لجنة التدقيق، والتدقيق الداخلي، والتدقيق الشرعي الداخلي).

وعند تقييم استقلالية أعضاء مجلس الإدارة ومدى ملاءمتهم للإشراف على المسؤوليات والواجبات الاستئمانية لمشغل التكافل فيما يتعلق بالحقوق والواجبات تجاه مختلف أصحاب المصلحة، فإن الأدوات المتاحة للسلطة التنظيمية والرقابية تشمل: (أ) إجراء مقابلات مع أعضاء مجلس الإدارة؛ و (ب) مراجعة وتحليل محاضر اجتماعات مجلس الإدارة ولجانه وهياكل المكافآت المعتمدة من قبل مجلس الإدارة، وتقارير المدققين والاكتواريين، وتدقيق تقنية المعلومات، إن وجدت.

63. ينبغي على السلطة التنظيمية والرقابية التصريح أن من مسئوليات مجلس الإدارة، والهيئة الشرعية، والإدارة العليا ضمان المعاملة العادلة والالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها التي هي القيم الجوهرية لثقافة مقدمي الخدمة.

64. ينبغي على مجلس الإدارة أن يحدد التوجه العام للإدارة العليا من خلال الموافقة على السياسات المتعلقة بسلوكيات العمل الملائمة والتأكد من انعكاس هذه السياسات في استراتيجيات وعمليات الأعمال؛ فعلى سبيل المثال، ينبغي أن يقدم مجلس الإدارة خلال اجتماعاته ملاحظات بناءة للإدارة العليا حول كيفية تطبيق ثقافة حسن السلوك وترسيخها والتوصية بإجراءات محددة في هذا الصدد.

65. الإدارة العليا مسؤولة عن تكامل سياسات سلوكيات العمل في جميع مراحل دورة حياة المنتج بالإضافة إلى التدريب والتواصل مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين. ومن الممارسات الجيدة، أن تُطلع الإدارة المجلس بشكل دوري على أي مخاوف جوهرية أو ضعف في السياسات المتعلقة بالمعاملة العادلة أو سلوكيات العمل. كما ينبغي تجنب الممارسات السيئة مثل عدم تقديم إرشادات محددة للموظفين، أو تحديد المكافآت على أساس أهداف المبيعات دون مراعاة مصلحة العملاء، أو عدم تفادي المعالجة غير الملائمة للشكاوى المتعلقة بالوسطاء.

66. يتمثل دور الهيئة الشرعية في ضمان الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها في جميع أنشطة مقدم الخدمة؛ فينبغي أن يكون للهيئة الشرعية -مثلًا- دور في الرقابة على تطبيق السياسات المتعلقة بالمعاملة العادلة للعملاء. ويمكن للهيئة الشرعية الرقابة على صفقات الأعمال، والمنتجات، والخدمات، والعقود، والوثائق، وسلوكيات العمل في ضوء المعطيات الشرعية. كما يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية أن تلزم الهيئات الشرعية لمقدمي الخدمات بأن تراعي في قراراتها مخاوف حماية العميل ذات الصلة.

2.2.1 الواجبات الاستئمانية لمشغلي التكافل

67. يتطلب السلوك الجيد من مقدمي الخدمة والوسطاء المشاركين في تصميم، وتسويق، وتوزيع، وخدمة المنتجات أن يعملوا لما فيه مصلحة المشتركين طوال فترة العقد بمقتضى واجبهم الاستئماني.[18]

68. يتم في التكافل تجميع اشتراكات المشتركين في صندوق مخاطر يملكونه. وتتم إدارة هذا الوعاء من قبل مشغل تكافل - أحيانًا بمساعدة أطراف ثالثة - فيما يتعلق بالاكتتاب، وهيكلة وتسعير ترتيبات تغطية المخاطر، واستثمار الصناديق نيابة عن المشتركين. والأساس الشرعي لهذا التعهد (عادة عقد وكالة) ينتج علاقة استئمانية بين المشتركين بوصفهم موكلين ومشغل التكافل الوكيل. وبصفته أمينًا، فإن مشغل التكافل ووسطاء التكافل ليسوا ملزمين في أفعالهم بمعايير الملاءمة فقط، بل يجب عليهم إعطاء مصلحة المشتركين أسبقية على دوافع الربح الخاصة بهم.[19]

69. ينبغي على الجهة الرقابية أن تطلب من مشغل التكافل الإفصاح عن الجودة القانونية للعلاقات التعاقدية مع المشتركين. فإذا كان عقد وكالة، فيجب على مشغل التكافل شرح واجباته الاستئمانية تجاه المشتركين. وإذا لم يكن عقد وكالة، فيجب على مشغل التكافل أن يشرح المبادئ المعنية التي تجعله متفقا مع أحكام الشريعة ومبادئها وما إذا كان يتطلب مشورة وقرارات في مصلحة المشتركين (أي إعطاء مصلحة المشتركين الأولوية على الربح الخاص به في حالات الاختلاف بينهما).

70. قد تطلب الجهات الرقابية من مشغلي التكافل الإفصاح عن كيفية دمجهم لثقافة الواجب الاستئماني من خلال الإستراتيجيات والسياسات المناسبة وكذلك الأساس المنطقي وراء المناهج المختارة. ويمكن لمشغلي التكافل رفع تقرير إلى الجهات الرقابية بخصوص تقييم فعاليتها في خدمة مصالح المشتركين.

---

[18] يشير المعيار رقم 8 إلى أنه نظرًا للطبيعة المختلفة للعقود الأساسية، فإن العلاقات الاستئمانية بين مشغل التكافل والمشتركين تختلف اختلافًا جوهريًا عن تلك الموجودة في التأمين التقليدي على الملكية الخاصة.

[19] أحيانًا يُقال إن هذا غير ممكن لأن قانون الشركة في الدولة يفرض التزامًا على مشغلي التكافل بتعظيم أرباح مساهميهم. ومع ذلك، يجب على مساهمي مشغل التكافل أن يكونوا على دراية بتبعات عقود الوكالة التي تؤسس عليها مؤسسات التكافل. كما يجب أن يشعروا (على الأقل من الناحية الأخلاقية) بأنهم ملزمون بعدم اعطاء أولوية للأرباح على حساب مصالح المشتركين.

2.2.2 ممثلو المشتركين

71. توجب الالتزامات الاستئمانية على مشغل التكافل إنشاء هياكل وإجراءات تنظيمية لمنح المشتركين "صوتًا". ويمكن أن يكون هذا، على سبيل المثال، اجتماعًا منتظمًا للمشتركين، أو اجتماعات مبرمجة على الإنترنت مع التصويت الرقمي، أو مدير لشؤون المشتركين، أو مكتب اتصال لعمليات الإبلاغ والإعلان (إلى جانب الشكاوى).

72. لمنح المشتركين مزيدًا من التحكم في الأموال، يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية استحداث مفهوم "ممثلي المشتركين" من خلال اللوائح التنظيمية كي يمثلوا المشتركين في الاجتماعات السنوية، وفي مناقشات الهيئات الشرعية عند الضرورة. وسيكون ممثلو المشتركين طرفًا مستقلاً يتمتع بمعرفة فنية ومسؤولاً عن مراجعة العمليات والمعاملة العادلة للعملاء من قبل مشغلي التكافل. ويمكن لممثلي المشتركين توثيق وتقديم النتائج التي توصلوا إليها خلال الاجتماع السنوي، وقد يطلب المراقبون تقارير دورية بذلك. وستكون تلك التقارير مرجعًا جيدًا لفهم ممارسات السوق. وقد يعين الممثلون من قبل المشتركين عبر إجراءات مناسبة أو يمكن ترشيحهم وتعيينهم من قبل السلطة الرقابية. وقد يكون ممثل المشتركين مؤسسة ذاتية التنظيم شاملة للصناعة. ويمكن أن يتحمل صندوق المشتركين تكلفة ممثليهم أو يتشاركها مع صندوق حملة الأسهم.

2.2.3 إدارة تضارب المصالح

73. ينبغي على مقدمي الخدمة الإفصاح عن سياساتهم المتعلقة بتضارب المصلحة وكيفية تطبيق هذه السياسات لأداء واجباتهم الاستئمانية. كما ينبغي عليهم شرح كيفية تحديد وإدارة أي تضارب فعلي أو محتمل، والإفصاح عن أمثلة بخصوص كيفية تعاملهم معها. ويمكن أن تطلب الجهات الرقابية من مقدم الخدمة تقديم إفصاح عن التضاربات يشمل ما يلي:

- وصفًا تفصيليًا لتضارب المصلحة المعني.
- معلومات عن الطبيعة العامة لتضارب المصلحة وأسبابه.

- موجز عن المخاطر التي يتعرض لها العملاء والتي تنشأ نتيجة تضارب المصلحة والخطوات المتخذة للتخفيف من تلك المخاطر.

74. إن مجلس الإدارة مسؤول عن صياغة السياسات المتعلقة بتضارب المصالح، وسيُعيْنه تقرير التدقيق الداخلي (ومن ذلك تقرير التدقيق الشرعي الداخلي) في الإشراف على تطبيق السياسات. وستقدم تقارير التدقيق الداخلي وتقارير التدقيق الشرعي الداخلي للمجلس تأكيدًا وتقييمًا مستقلًا بشأن إدارة مقدم الخدمة لتعارض المصالح.[20]

75. إذا تعذر حل تضارب المصالح، ينبغي أن يذكر الإفصاح بوضوح أن الترتيبات التنظيمية والإدارية لإدارة تضارب المصلحة ليست كافية لتضمن، بقدر معقول من الثقة، أن مخاطر الإضرار بمصالح العميل سيتم منعها.

76. ينبغي على السلطات التنظيمية والرقابية أن تضع أيضًا متطلبات قانونية تحث الوسطاء على اتباع سياسات ملائمة لإدارة تضارب المصالح الفعلي أو المحتمل والإفصاح عنها للعملاء. ويمكن أن يشمل تضارب المصالح المحتمل الذي يجب الإفصاح عنه عادةً ترتيبات التعويض مع أطراف ثالثة (بما في ذلك أجور الوسطاء)، وحصص الملكية المهمة في مقدمي الخدمة (والعكس صحيح)، والعوامل المؤثرة على الموضوعية، مثل المكافأة على أساس أهداف المبيعات أو ترتيبات العمولة مع مشغل التكافل. كما يمكن النظر في اتخاذ تدابير تدخلية إضافية، مثل منع الوسطاء من أن يكونوا شركاء، أو موظفين في الادارة، أو موظفين أو عاملين لدى مقدم الخدمة أو نوابًا عن العميل والمقدم كليهما، إذا كان غياب مثل هذه المتطلبات قد يؤدي إلى سوء السلوك.

77. تعد الرقابة على ترتيبات المكافآت أمرًا ضروريًا لأنها قد تثير مسألة تضارب المصالح، مما يزيد من المخاطر الأخلاقية ويحتمل أن يؤدي إلى تقديم مشورة متحيزة لمقدمي الطلبات. فبسبب ترتيب المكافآت مثلًا، قد يكون لدى الوسطاء حوافز مالية للتوصية ببعض المنتجات التي قد تكون أقل فائدة لمقدم الطلب من غيرها، أي أنها لا تصب في مصلحتهم.

---

[20] يتضمن المبدأ الأساسي للتكافل رقم 9: "إدارة المخاطر والضوابط الداخلية" من المعيار رقم 27 تفاصيل بشأن دور الضبط الداخلي في إدارة تعارض المصالح.

78. يمكن أن يكون بعض تضارب المصالح خاصًا بمنتجات التكافل العائلي المرتبطة بالوحدة[21]، ما يدعو إلى التنبه إليه على حدة:

- يمكن أن يكون الاختيار المسبق للصناديق المناسبة متحيزًا نحو الصناديق التي لديها احتمالية تحقيق أعلى الفوائد لمشغل التكافل، والتي لا تقدم أفضل قيمة من وجهة نظر المشتركين. ومع ذلك، فإن مطلب الملاءمة لاختيار الصندوق وحده لا يمنع التحيز. كما يمكن أن تكون المزايا مباشرة (على سبيل المثال، مبالغ مسددة لمشغل التكافل أو غير مباشرة من خلال، على سبيل المثال، الترويج للصناديق التي تم إطلاقها وإدارتها من قبل الشركات المالية التي تنتمي إلى نفس المجموعة المالية التي تنتمي إليها مؤسسة التكافل. وربما لا يكون العلاج الفعال جعل أحد المكونات المتغيرة لأجر الوكالة مرتبطًا بأداء الوحدات. كما قد تفوق مزايا المجموعة بكثير الأداء الضعيف للصناديق المختارة.
- يتقاضى مديرو الصناديق[22] أجورًا لإدارة صناديق الاستثمار، ويحمّلها مقدمو الخدمة للمشتركين في شكل تكاليف مباشرة (بالإضافة إلى أجور الوكالة المحملة لتعويض مشغل التكافل عن إدارة مؤسسة التكافل). ويمكن القيام بذلك عن طريق طرح التكاليف من الوحدات التي يملكها المشتركون. وسيكون المشتركون مهتمين بإبقاء هذه التكاليف منخفضة قدر الإمكان، بينما يكون مشغل التكافل غير مبال في هذا الصدد. كما قد يكون تضارب المصالح أسوأ في الحالات التي يتفاوض فيها مشغل التكافل مع مدير الصندوق على خصم من أجور الإدارة التي يتم هيكلتها في شكل تخفيض. وسيحصل مشغل التكافل على التخفيض دون أي التزام بتمريره إلى المشتركين ما لم ينص عقد التكافل على خلاف ذلك.[23]

[21] يمكن لمقدمي الخدمة تصميم هذه المنتجات، في شكل بسيط، من خلال الجمع بين تغطية الحياة ووسيلة استثمارية لمدخرات المشتركين (دورية أو إجمالية). وجوهر هذه الوسيلة هو "الوحدات"، أي الشهادات المباعة والمحتفظ بها من قبل المشتركين، والتي تمثل أسهمًا في سلة صناديق الاستثمار. كما سيختار المقدم مسبقًا عددًا من الصناديق التي تبدو مناسبة للمشتركين (الذين يمكنهم بعد ذلك إجراء الاختيار النهائي).

[22] عادة لا تدار هذه الصناديق من قبل مؤسسات التكافل نفسها، ولكن من قبل كيانات قانونية منفصلة. ويمكن أن يكون مدير الصناديق طرفًا ثالثًا مستقلًا أو عضوًا في مجموعة مالية.

[23] إذا تم هيكلة الخصم في شكل تخفيض من الأجر، سيستفيد المشتركون لأن المدفوعات لمدير الصندوق ستنخفض. كما أن هيكلة الخصم في شكل حسم يعني أن الأجور يتم دفعها على النحو المحدد في شروط الصندوق، غير أن مشغل التكافل سوف يحصل على مردود من مدير الصندوق. ويعتمد ذلك على شروط عقد التكافل سواء كانت الحسومات التي يتلقاها مشغل التكافل سيتم نقلها (كليًا أو جزئيًا) إلى المشتركين.

- يمكن أن ينشأ تنازع في المصالح بسبب الفروقات في مستوى شهية المخاطرة بين مشغل التكافل والمشتركين، حيث قد يميل مشغل التكافل لقبول استثمارات ذات تقلبات أعلى بغية الحصول على عوائد أعلى بصفته مضارباً في الوقت الذي يريد المشتركون بصفتهم أرباب المال مخاطر أقل.

ولتحديد التنازع المحتمل في المصالح، يجب على الجهات الرقابية من خلال القوانين مطالبة مشغلي التكافل بتطبيق سياسات تتضمن معايير محددة لاختيار الصناديق الملائمة لتقبل المخاطر التي يتم الموافقة عليها من قبل مجلس الإدارة. إضافة لذلك، يجب أن تنص القوانين والسياسات على وجوب أن ينقل مشغل التكافل الخصومات التي يحصل عليها على رسوم إدارة الاستثمارات من قبل طرف ثالث وذلك لتخفيف النفقات التي يتم تحميلها على صندوق مخاطر المشتركين أو صندوق استثمارات المشتركين.

79. ينبغي على مشغل التكافل أن يعمل لتحقيق المصلحة الأمثل للمشتركين، ويجب عليه عند هيكلة البرامج المرتبطة بالوحدات أن يختار الصناديق المناسبة التي تحقق للمشتركين أكبر قيمة. كما يمكن أن تفرض اللوائح التنظيمية الافصاح عن معايير الاختيار، لكن الإفصاح وحده لا يزيل تضارب المصالح. كما أن الإغراءات المالية من خارج المؤسسة تخلق حوافز لمشغل التكافل لاختيار صناديق الاستثمار على أساس المكافآت والمزايا الأخرى. ولا يمكن معالجة هذا إلا من خلال الحد من الإغراءات المالية أو إلغائها؛ فعلى سبيل المثال، قد تطلب الجهات التنظيمية، بالإضافة إلى الإفصاح عن أي إغراء يتلقاه مشغل التكافل، إضافة بندٍ في عقد التكافل ينص على أن الإغراءات التي يتلقاها مشغل التكافل يجب أن يتم تمريرها إلى المشتركين.

80. في أي ترتيب بين الوكيل والموكّل مثل نموذج التكافل القائم على الوكالة، يمكن أن ينشأ تضارب المصالح فيما يتعلق بأجر الوكالة. وعندما يتم احتساب أجر الوكالة في شكل نسبة مئوية من إجمالي الاشتراكات، تنشأ مشكلات السلوك عندما يزيد مشغلو التكافل من معدّل مبيعاتهم بسبب الاكتتاب السيء والأسعار غير الملائمة. كما سيفيد معدل المبيعات المرتفع مشغلي التكافل الذين يكسبون أجور وكالة مرتفعة، ولكنه قد يؤدي إلى عجز في صندوق مخاطر المشتركين بسبب اكتتاب مخاطر عالية. وتحتاج الجهة الرقابية إلى آلية لتحديد هذا النوع من تضارب المصالح وحله لصالح المشتركين.

2.2.4 القرض

81. قد يؤدي الاكتتاب الضعيف أو الزيادات غير المتوقعة في حالات الخسارة إلى عجز في صندوق مخاطر المشتركين لا يمكن تغطيته بالفوائض المحتفظ بها سابقًا. وعندما لا يكون لدى صندوق التكافل أموال كافية للوفاء بالتزاماته؛ فإن التشريعات أو الوثائق التأسيسية أو العقود قد تنص على آليات مختلفة لمواجهة النقص. ومن أجل توفير تسهيل تمويلي مؤقت، يمكن لمشغل التكافل أن يقدم قرضًا من صندوق المساهمين أو يحصل عليه من طرف ثالث، يسدد بعد ذلك من الفوائض المستقبلية. ويكون المشغل مسؤولاً عن تعويض صندوق التكافل بقدر العجز الناتج عن إهمال مشغل التكافل أو تعديه.

82. ينبغي أن تطلب الجهات الرقابية أن يكون مشغلو التكافل على دراية تامة بالأمور المتعلقة بالقرض ويفصحون لها عن سماته وكيفية معالجته. ويمكن للسطات التنظيمية والرقابية أن تطلب من مشغلي التكافل تقديم قرض وفق سيناريوهات مختلفة منها على سبيل المثال:

- عندما لا تكون موجودات صندوق مخاطر المشتركين كافية لتغطية التزامات الصندوق وهامش الملاءة المالية المطلوب.
- عندما يواجه صندوق مخاطر المشتركين عجزاً في السيولة يشير إلى نقص في السيولة المتوفرة لتسوية الإلتزامات.

يؤدي هذين السيناريوهين إلى تبعات مختلفة بالنسبة لسداد القرض المقدم أو شطبه. ولذلك، من المهم للجهات الرقابية تحديد النقاط التي تنذر بانطلاق هذه السيناريوهات إلى جانب الطلب من مشغلي التكافل الإبلاغ عن انطلاق مثل هذه السيناريوهات وتحديد الإجراءات التي قام بها مشغلو التكافل .

83. ينبغي على السلطات التنظيمية والرقابية أن تطلب من مشغلي التكافل وضع سياسة مكتوبة شاملة وواضحة بشأن آلية التسهيل القائمة على القرض. كما ينبغي على الجهات الرقابية أن تضمن أن تلك السياسة تأخذ بعين الاعتبار مصالح المشتركين وأنها مطورة بطريقة عادلة وشفافة ومسؤولة ومهنية؛ فمثلًا، يمكن أن تؤدي الأجور الإدارية المفرطة إلى عجز مستمر وحتى متراكم في صندوق مخاطر المشتركين بحيث يصبح القرض شبه دائم. ويجب على

السلطة التنظيمية والرقابية أن تضمن أن سياسة القرض وتقدير الأجور الإدارية لا تؤدي إلى مثل هذه الممارسة السيئة؛ فمثلًا، إذا استمر العجز بسبب سوء الإدارة، قد تطلب الجهة الرقابية من مشغلي التكافل شطب القرض بعد فترة معينة أو تخفيض الأجور الإدارية إلى المقدار العادل ولو بأثر رجعي. كما يمكن للسلطة التنظيمية والرقابية إلزام مشغلي التكافل بإدارة المصروفات والاكتتاب بطريقة لا تؤدي إلى حدوث عجز في صندوق مخاطر المشتركين في السياق العادي للأعمال. ويمكن أن يؤدي العجز المستمر وتوفير القرض بشكل دائم إلى إثارة قضايا شرعية؛ لأن مثل هذه الممارسة قد تجعل النشاط بأكمله بمثابة تحويل للمخاطر من المشتركين إلى مشغلي التكافل.

84. ينبغي أن تتضمن السياسة عملية سداد القرض. كما ينبغي أن تأخذ سياسة السداد في الاعتبار قابلية الصناديق للاستمرار على المدى الطويل وقدرة تلك الصناديق على الوفاء بالالتزامات الحالية. وعندما يحتوي الصندوق على قرض غير مسدد بالكامل، يجب أن تحدد السياسة استخدام الفائض، ومن ذلك أولوية سداد القرض على الاستخدامات الأخرى للفائض.

85. ينبغي على الجهة الرقابية أن تطلب من مشغلي التكافل تحمل المسؤولية الكاملة لتدارك العجز أو الخسارة الناتجة عن تعدي مشغل التكافل أو تقصيره. وإذا تمكنت الجهة الرقابية من إثبات أن العجز ناتج عن تقصير مشغل التكافل، فيمكنها عندئذ أن تأمر مشغل التكافل بايجاد حل للعجز عن طريق النقل المباشر لملكية الموجودات (لا إقراضها) من صندوق المساهمين إلى صندوق مخاطر المشتركين.

86. ينبغي أن تطلب الجهات الرقابية من مشغلي التكافل وضع سياسة مكتوبة وواضحة لتحديد الحوادث التي يمكن أن تقع بسبب التقصير (مثل تقدير قيمة المطالبات بأقل من قيمتها) إلى جانب إجراءات التخفيف منها. كما ينبغي تطوير السياسة بطريقة تمكّن مشغلي التكافل من أن يشرحوا للجهات الرقابية أسباب العجز والتدابير العلاجية وتبعاته على الصندوق.

2.2.5 الوسطاء

87. يتم تسويق معظم منتجات التأمين الإسلامي لمقدم الطلب من خلال وسطاء. وتتراوح أنشطة الوسطاء من تعزيز الوعي بالتأمين الإسلامي وتحديد مدى ملاءمة المنتجات لاحتياجات مقدمي الطلب إلى تسليم (قبول) منتجات التأمين الإسلامي. وتظهر مخاوف حماية العملاء عندما تؤدي تقنيات التوزيع إلى نتائج سلبية للعملاء، بسبب الحوافز الخاطئة أو الافتقار إلى الكفاءة. وقد تكون الطريقة المعتادة في مكافأة الوسطاء على أساس العمولة مضادةً لمصالح العملاء، خاصةً عندما يقدم الوسيط مشورة لمقدم الطلب باختيار المنتج. ويمكن للسلطات التنظيمية والرقابية وضع متطلبات أساسية لموضوعية المشورة وجودتها. كما قد تحظر السلطات أيضًا أنظمةَ حوافز معينة (مثل الحوافز المستندة إلى الحجم) التي يمكن أن تؤدي إلى نتائج سلبية للعملاء.

88. يمكن أن تطلب السلطات التنظيمية والرقابية من مقدمي الخدمة الإبلاغ عن القضايا المهمة المتعلقة بالوسطاء التي تم تحديدها. وينبغي على المقدمين أن يضمنوا أن وسطاءهم يقدمون معلومات ذات صلة وذات مغزى للعملاء لتجنب أي خطر من شأنه تضليلهم ليظنوا أن التأمين الإسلامي لا يختلف عن التأمين التقليدي. كما ينبغي أن يكون لدى مقدمي الخدمة أنشطة تضمن اكتساب الوسطاء المعرفة الكافية بأحكام الشريعة الخاصة بالمنتجات وتبعاتها (مثل التدريب).

89. قد تتخذ السلطات التنظيمية والرقابية منهجًا قائمًا على المبادئ أو منهجاً قائماً على النتائج لإرشاد وإجبار الوسطاء على تبني ثقافة العدالة بين العملاء. وقد يشمل هذا متطلبات صريحة لمعاملة العملاء بطريقة عادلة، والتزامًا بإجراء أنشطة الأعمال بالمهارة اللازمة، والعناية، والاجتهاد لمصلحة العملاء، ووضع سياسات وإجراءات داخلية تعزز المعاملة العادلة. كما يمكن وضع لوائح تنظيمية محددة للوسطاء لتطوير وترسيخ ثقافة مؤسسية تركز على العملاء.

90. يجب الطلب من الوسطاء المضطلعين بتوزيع منتجات التكافل بالافصاح عن تفاصيل أي عمولة يحصلون عليها كجزء من تعويضاتهم. ويجب لهذا الإفصاح أن يكون شفافاً وأن يتم إعلام العملاء به مسبقاً قبل تعاملهم مع الوسيط. إضافة الى ذلك، يجب على الوسطاء الإفصاح فيما إذا كانوا يمثلون مشغل تكافل واحد أو مجموعة متعددة من مشغلي التكافل المحتملين.

91. يلعب وسطاء الاكتتاب – المخولين بأعمال الاكتتاب نيابة عن مشغل التكافل المرخص – دوراً مهماً في تطوير المنتج وتسعيره وتسويقه. ويمكن لهؤلاء الوسطاء تسويق المنتجات مباشرة أو من خلال أطراف ثالثة. وفي هذه الحالات التي يكون فيها للوسطاء دوراً كبيراً في عملية التوزيع دون التعامل المباشر مع العميل، يكون هناك خطر أعلى لتقديم منتجات أقل جودة. ولمعالجة هذه المسألة، من المهم للسلطات التنظيمية والرقابية فرض متطلبات إفصاح أكثر صرامة على وسطاء الاكتتاب.

92. يمكن للوسطاء التصرف كوكلاء للعملاء المحتملين مقابل تعويضهم بعمولة من مشغل التكافل. ويمكن لهذا الترتيب أن يؤدي إلى تضارب مصالح محتمل وممارسات لا تتناسب مع مصالح العملاء. علاوةً على ذلك، يمكن أن يلعب الوسطاء دوراً مهماً في تسوية المطالبات وهو ما قد يؤدي إلى وجود مخاوف إضافية. وعليه، ينبغي على الجهات الرقابية وضع إجراءات لتحديد هذه التحديات والطلب من الوسطاء التصرف بناءً على ما يحقق أفضل مصلحة لعملائهم.

93. في حالات معينة، قد يقوم الوساطاء بهيكلة التغطية التأمينية من خلال ترتيب إعادة تأمين أو إعادة تكافل وذلك لتقديم التغطية من خلال الاستفادة من اسم مشغل التكافل. في الحالات التي يدعي فيها مشغل التكافل بتقديم منتجات تكافل، قد لا تلتزم الأحكام والشروط الفعلية مع مبادئ التكافل. وعليه، يجب على السلطات التنظيمية والرقابية وضع تعليمات للتأكد من القيام بهذه الترتيبات وفقاً لأحكام الشريعة.

94. يتناول المبدأ الأساسي للتكافل رقم 19 (سلوكيات العمل) الرقابة على سلوكيات العمل فيما يتعلق بكل من الوسطاء ومشغلي التكافل، بينما يتناول المبدأ الأساسي للتكافل رقم 18 جوانب أخرى للرقابة خاصة بالوسطاء تنطبق هنا. وتنطبق كذلك المبادئ الأساسية الأخرى للتكافل التي تنطبق، بشكل عام أو جزئي، على الرقابة على الوسطاء هي المبدأ الأساسي للتكافل رقم 8 (الحوكمة الشرعية)، والمبدأ الأساسي للتكافل رقم 21 (مكافحة الاحتيال في التأمين)، والمبدأ الأساسي للتكافل رقم 22 (مكافحة غسيل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب).

القسم الثالث: المعاملة العادلة للعملاء

95. الهدف الرئيس من الرقابة على سلوكيات العمل في صناعة التأمين الإسلامي هو ضمان العدالة، والاستقرار، والحماية لجميع أصحاب المصلحة. وبما أن الالتزام بأحكام للشريعة ومبادئها هو أحد المصالح الأساسية لأصحاب المصلحة، فإن الرقابة على سلوكيات عمل التأمين الإسلامي تتطلب من السلطات التنظيمية والرقابية إجبار مشغلي التكافل على التأكد من سلامة أساس الالتزام بأحكام للشريعة ومبادئها.

96. تتطلب المعاملة العادلة للعملاء أن يكون لدى مقدمي الخدمة شرح ملائم لأساس تأكيدات الالتزم بأحكام الشريعة ومبادئها وكيفية تحقيق ذلك الالتزام. وينبغي أن يكون الشرح متاحًا للعملاء والأطراف المهتمة الأخرى، على سبيل المثال، في كتيب ورقي، أو على موقع إلكتروني، أو في ملحق للتقرير السنوي المنشور. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يبين مقدمو الخدمة نموذج التأمين الإسلامي المعتمد وآليات وعمليات الحوكمة الشرعية. ويعد الوصول إلى الشروحات شرطًا في تكوين العملاء رأيهم الخاص بشأن الصفات الشرعية للمؤسسة ومنتجاتها. ويمكن دعم العملاء الذين ليسوا على دراية جيدة بالأمور الشرعية -مثلًا- من قبل المستشارين المتخصصين، أو مكاتب حماية العميل، أو التقارير الإعلامية، أو الهيئات التي تمنح شهادات الحلال. كما يجب التحقق من جميع الوثائق المتعلقة بالشرح والموافقة عليها من قبل الهيئة الشرعية المركزية (عند الاقتضاء)، أو مستشار شرعي خارجي معترف به، أو الهيئة الشرعية لمقدم الخدمة.

97. للمعاملة العادلة للمشترك أبعاد إضافية، بما في ذلك موازنة مصالح المشتركين في صندوق قائم مع مصالح مقدمي الطلبات عند تحديد ما إذا كان سيتم عرض المشاركة في صندوق معين؛ فمثلًا، لتحقيق الاستدامة طويلة الأجل لصندوق مخاطر المشتركين لا بد من وجود عدد كافٍ من المشتركين. وإذا كان صندوق في حالة عجز أو عليه قرض واجب السداد فإن الإفصاح عن ذلك سيدفع المشتركين الحاليين إلى التحول إلى مقدم خدمة آخر أو ينحو بالمشتركين الجدد إلى الانسحاب، وهو أمر يضر بالصندوق وبالمشتركين المتبقين. وإذا حدث هذا على نطاق واسع فستتعرض للخطر استدامة مؤسسة التكافل واستقرار صناعة التكافل عمومًا. وإذا لم يفصح مشغل التكافل عن العجز أو القرض، فإن المعلومات الضرورية للقرار المستنير لمقدمي الطلبات ستكون غائبة. وينبغي على المراقب أن يتخذ قرارًا

بشأن حالة تعارض المصالح هذه بين الاستقرار طويل الأمد للصناعة من ناحية، والمعاملة العادلة للمشتركين الحاليين والمستقبليين من ناحية أخرى. وينبغي أن تظهر نتيجة ذلك في متطلبات تلزم مشغلي التكافل بتطبيق سياسة معلومات (مثل شرح معلومات الصندوق في التقارير المالية ليتمكن العملاء من اتخاذ قرار يحقق مصلحتهم دون تعريض استقرار النظام للخطر).

98. يمكن أيضًا أن تنشأ مشكلات في سلوكيات العمل لأن متحملي الخطر هم المشتركون الحاليون لا المساهمون. وقد يدفع ذلك مشغل التكافل -إذا لم تكن الاشتراكات متناسبة مع حجم المخاطر- إلى قبول مخاطر أعلى في صندوق ما على حساب المشتركين الحاليين ولكن لصالح مشغل التكافل الذي يزيد دخله من أجور الوكالة. وإذا سمحت اللوائح التنظيمية بتسعير الاشتراكات الفردية بما يلائم المخاطر، فقد تحل المنافسة مشكلة الإنصاف هذه؛ فإذا قام مشغل بجمع نفس الاشتراكات من المشتركين ذوي المخاطر المنخفضة والعالية، فإن مشغل التكافل المنافس ذو الاشتراكات الفردية الملائمة للمخاطر سيجذب المشتركين ذوي المخاطر المنخفضة، ما يؤدي عمليًا، إما إلى إخراج المشغل الأول من السوق أو إجباره أيضًا على تطبيق مبادئ العدالة الاكتوارية.

99. نظرًا لأن المساهمين هم من يعيِّن إدارة مؤسسة التكافل التي تدير صناديق المساهمين والمشتركين - في حدود القانون واللوائح التنظيمية - وفقًا لتعليمات المساهمين؛ فإنه عندما ينشأ تضارب مصالح، يميل مشغلو التكافل إلى مساندة المساهمين بدلاً من المشتركين. لذلك، من الضروري للسلطات التنظيمية والرقابية أن تطلب من مشغلي التكافل امتلاك إطار حوكمة ملائم[24] يحمي مصالح المشتركين ويضمن حل تضارب المصالح بطريقة عادلة للمشتركين وأصحاب المصلحة الآخرين.

100. قد تطلب السلطات التنظيمية والرقابية من مقدمي الخدمة والوسطاء الافصاح عن علاقتهم القانونية. وينبغي توجيه الوسطاء للإفصاح للعملاء عن أي مصلحة في المعاملة (على سبيل المثال، العمولة أو حوافز المبيعات الأخرى). ولتحقيق الشفافية والمعاملة العادلة للعملاء من قبل الوسطاء، يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية أن توضح في برامج توعية العملاء -مثلًا- الفروق بين الوكلاء والوسطاء. وقد يضمن ذلك معرفة العميل بالجهة التي يمثل الوسطاء

[24] يقدم المعيار رقم 8 بعض الأمثلة على أفضل الممارسات. راجع الصفحات 13-15.

مصالحها أثناء عملية التوزيع (على سبيل المثال، يمكن للوكيل تمثيل مؤسسة تكافل واحدة أو أكثر، بينما يمكن للوسيط تمثيل العملاء فقط).

101. من الأهمية بمكان تحديد دور الهيئة الشرعية لمقدمي الخدمة في تعزيز العدالة في سياسات وإجراءات المقدمين والوسطاء، لا سيما في تلك المجالات التي يمكن أن ينشأ فيها خطر مخالفة أحكام الشريعة ومبادئها بسبب أنشطة المقدمين والوسطاء. وينبغي أن تتأكد الهيئة من منع أي تحايل على الأحكام الشرعية..

3.1 تطوير المنتج ومرحلة ما قبل التعاقد

102. تشمل سلوكيات العمل الجيد معاملة العملاء بشكل عادل طوال دورة حياة المنتج بأكملها. وتبدأ العملية بتصميم المنتج وتستمر حتى يتم الوفاء بجميع الالتزامات المنصوص عليها في العقد.

103. تعد الرقابة على تطوير المنتج وعملية التوزيع أمرًا مهمًا من حيث حماية العملاء وتأكيد الالتزام بأحكام للشريعة ومبادئها. ويمكن أن تحدث مخالفة لأحكام الشريعة ومبادئها في تطوير المنتجات بسبب الهيكلة غير الملائمة للمنتجات، والافتقار إلى الفهم الشرعي العميق، وما إلى ذلك. وينبغي على السلطات التنظيمية والرقابية أن تطلب من مقدمي الخدمة الحصول على اعتماد لجميع المنتجات من هيئاتهم الشرعية. ويجب أن يكون الاعتماد مدعومًا بأدلة ذات صلة وأساس منطقي.

104. كما يمكن أن تكون عمليات تواصل الهيئات الشرعية المتعلقة بقضايا الالتزم بأحكام للشريعة ومبادئها مع أصحاب المصلحة المعنيين مثل فريق التدقيق التابع للسلطة التنظيمية والرقابية مهمةً خلال مرحلة تطوير المنتج. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يضمن مقدمو الخدمة أن لديهم عملية شاملة لتطوير وإطلاق المنتج المتفق مع أحكام للشريعة ومبادئها إلى جانب إطار حوكمة شرعية. ويجب أن تطلب السلطة التنظيمية والرقابية الموافقة على المنتج (بما في ذلك الوثائق المصاحبة له) من قبل الهيئة الشرعية للمؤسسة والهيئة الشرعية المركزية للدولة (عند الاقتضاء) .

105. ينبغي على السلطات التنظيمية والرقابية إلزام مقدمي الخدمة بمراعاة مصالح الأنواع المختلفة من العملاء. ويمكن تحقيق هذا من خلال منهج الموافقة على المنتج، أو المنهج القائم على المبدأ، أو مزيج من كليهما؛ ففي منهج الموافقة على المنتج، تطلب الجهة الرقابية من مقدمي الخدمة تقديم مقترحات المنتج من أجل المراجعة الرقابية والموافقة قبل إطلاق المنتج. وفي المنهج "القائم على المبادئ"، تقع مسئولية ضمان تطوير المنتجات واستراتيجيات التوزيع وفقًا للمبادئ على مجلس الإدارة والإدارة العليا لمقدم الخدمة.

106. يتحمل مجلس الإدارة، والإدارة العليا، والهيئة الشرعية المسؤولية النهائية لضمان تطوير المنتجات الجديدة مع مراعاة مصالح العملاء، والالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها، والقدرة على إدارة المخاطر ذات الصلة، والالتزام بالمتطلبات التنظيمية المعمول بها.

3.1.1 منهج المو افقة على المنتج

107. في الدول التي توافق الجهات الرقابية فيها على شروط العقد أو التسعير، ينبغي أن توازن عملية الموافقة بين حماية العملاء والتبعات المحتملة على الابتكار واختيار المنتجات[25]. فمثلًا، من المرجح أن تكون الموافقة الرقابية على شروط العقد أو التسعير أكثر ملاءمة في ظروف معينة، مثل الحالة التي يتعامل فيها مقدم الخدمة مع مستهلكين ذوي قدرة مالية ضعيفة أو أكثر عرضة للضرر، أو حيث تكون المنتجات جديدة في السوق أو معقدة، أو يكون التكافل واجبًا قانونًا مثل تكافل المركبات أو التكافل الصحي. لذلك، ينبغي على السلطات التنظيمية والرقابية أن تضمن أن مقدمي الخدمة يفهمون تبعات الابتكار وأن لديهم موارد كافية وإطارًا لإدارة المخاطر. على سبيل المثال، يمكن أن تكون تطبيقات الاستشارة الآلية طريقة فعالة لتقييم احتياجات العملاء المناسبة وتقليل تكلفة ووقت الخدمة. ولكن قد تقدم تطبيقات الاستشارة الآلية مشورة تفضِّل منتجات غير مناسبة لمقدمي الطلب، ومربحة لمقدمي الخدمة فقط بسبب الخوارزمية التي يعتمدها مقدمو الخدمة. ففي مثل هذه الحالة، تحتاج الجهات الرقابية إلى وضع لوائح

[25] قد يكون لدى الجهات الرقابية في الدول المختلفة مناهج مختلفة بخصوص الموافقة على المنتجات. على سبيل المثال، أكدت الهيئة الأوروبية للتأمين والمعاشات المهنية بأنه يجب على متعهدي التأمين والوسطاء امتلاك وتنفيذ عملية للموافقة على كل منتج تأميني أو تبني منتج تأميني موجود قبل تسويقه أو توزيعه للزبائن ومراجعة هذه العملية. ويجب أن تتناسب عملية الموافقة مع طبيعة المنتج التأميني. وبالتالي، يجب على الجهات الرقابية التأكد من قيام متعهدو التأمين والموزعين بتطبيق مناهج تركز على الزبائن خلال عملية الموافقة على المنتجات التأمينية.

تنظيمية يمكن أن تراقب الأساليب المعتمدة من قبل مقدمي الخدمة لضمان أنها لا تستغل العملاء من خلال الابتكار التقني.

108. قد يراجع المراقب المنتجات للتأكد من تحقيقها للشروط الآتية:

- الحدود المقررة للوثيقة.
- أن تتضمن المخاطر المحددة، والإجراءات والشروط.
- غياب الاستثناءات الممنوعة.
- الالتزام بالصياغة المطلوبة للوثيقة.
- الموافقة من الهيئة الشرعية.
- الاعتماد الإكتواري (وفقاً للضرورة).

109. يجب أن تكون الموافقة النهائية على تصميم المنتج ذي التسعير التفضيلي[26] على مستوى تصاعدي مرتفع بما يكفي لتحمل المخاطر والمسؤوليات ولتجنب مخاطر المعاملة غير العادلة الناتجة عن ممارسات التسعير التفضيلي.

[26] عرفت "الهيئة الأوروبية للتأمين والمعاشات المهنية" ممارسات التسعير التفضيلي على النحو التالي: "الرسوم الاكتوارية القائمة على المخاطر (التكلفة المتوقعة للمطالبات)، وتعديلات الأقساط لمراعاة تكاليف الخدمة (مثل العمولات المدفوعة لقنوات التوزيع والنفقات العامة الأخرى مثل الضرائب والرواتب وما إلى ذلك)، وبالإضافة إلى ذلك استخدام بعض مقدمي منتجات التأمين قسط التأمين أساليب متعددة لا علاقة لها بوضعية مخاطر العميل وتكلفة الخدمة."
"الورقة الاستشارية حول التقرير الرقابي حول ممارسات التسعير التفضيلية في خطوط أعمال التأمين على غير الحياة" الصادرة عن الهيئة الأوروبية للتأمين والمعاشات المهنية 2022.
https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/consultations/consultation_paper_on_the_supervisory_statement_on_differential_pricing_practices.pdf

110. أثناء الموافقة على المنتجات، قد تراقب السلطات التنظيمية والرقابية أيضًا المزايا التي صممها مقدمو الخدمة[27]. وينبغي أن تحقق المزايا ما يلي:

- أن تتوافق المزايا والإجراءات المتعلقة بتوزيعها مع أحكام الشريعة ومبادئها (على سبيل المثال، في التكافل العائلي عند حدوث وفاة المشترك، يجب أن يتم توزيع المزايا وفقاً لأحكام الميراث في الشريعة الإسلامية وذلك في حال لم تكن هبة مشروطة للشخص المرشح)
- أن تتماشى المزايا الإضافية غيرُ المطالبات المدفوعة من صندوق مخاطر المشتركين مع مفهوم المساعدة المتبادلة.
- أن يوجد شرح واضح للمزايا المدفوعة ودور الشخص المرشح. على سبيل المثال، فيما إذا كان هناك دور للشخص المرشح كمنفذ أو مستفيد ضمن عقد الهبة المشروطة. ويجب على مقدم الخدمة الحصول على هذه التفاصيل من المشتركين بشكل مكتوب.
- أن يذكر مقدم الخدمة في التكافل العائلي للمشتركين، بناءً على تفضيلات السلطات ذات الصلة، الأساس الشرعي لتوزيع المزايا (على سبيل المثال، أحكام المواريث، أو الوصية، أو الهبة). والذي يمكن تطبيقه عندما لا يذكُر المشتركُ دورَ المرشح

3.1.2 المنهج القائم على المبادئ

111. يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية أن تضع متطلبات قائمة على المبادئ فيما يتعلق بتطوير المنتج بحيث تكون أكثر مرونة، وحيادية من الناحية التكنولوجية، وتشجيعا للابتكار. كما يمكن تكميل المبادئ بقواعد أكثر تفصيلاً تخضع لمراجعة دورية لتعكس الطبيعة الديناميكية والقدرة التنافسية لصناعة التأمين الإسلامي. ويمكن أن تضع

[27] في الحالات التي لا تسهل القوانين المحلية عملية توزيع المنافع بما يتوافق مع أحكام الشريعة المتعلقة بالميراث (الفرائض)، يمكن لمشغل التكافل أن يتحمل مسؤولية تقديم هذه المنافع للشخص المرشح، وشرح ما يترتب على ذلك وفقاً لأحكام الميراث. ويمكن اشتراط النتائج المترتبة على تطبيق أحكام الميراث في الأحكام والشروط الخاصة بالعقد، وهو ما يحدد أدوار ومسؤوليات كافة الأطراف الداخلة في العقد.

الجهة الرقابية متطلبات قائمة على المبادئ توجب في تصميم المنتج أن يأخذ مصلحة العملاء في الاعتبار، وأن يكون مستحقًا لقيمته وألا يكون مضللًا في سماته (مثل التوقعات العالية لتوزيع الفائض).

112. قد تبقي الجهات الرقابية متطلب الحصول على الموافقة على المنتج في الحالات الآتية على سبيل المثال لا الحصر:

- عندما يكون لمنتج ما سمات مبتكرة تطرح في السوق لأول مرة.
- عندما تطبق العقود الشرعية الجديدة لأول مرة.
- عند إحداث تغييرات في العقود الشرعية لمنتج حالي.
- في حالة المنتجات التي تتطلب إنشاء صندوق واحد على الأقل لمخاطر المشتركين.

113. بغض النظر عما إذا كان المنهج المتبع هو منهج الموافقة على المنتج أو المنهج القائم على المبادئ، يجب أن تتمتع السلطات التنظيمية والرقابية بصلاحية حظر تقديم منتج أو تعليق بيعه، أو المطالبة بتعديل منتج ما، أو فرض عقوبة تنظيمية إذا ظهرت مخاوف تتعلق بالمنتج (مثل مخالفة أحكام الشريعة ومبادئها).

114. ينبغي على الجهات الرقابية مطالبة مقدمي الخدمة والوسطاء عدم خلق توقعات غير واقعية حول سمات المنتج ليبدو تنافسيًا. على سبيل المثال، يمكن أن يؤدي تسليط الضوء على توزيع الفائض باعتباره السمة الرئيسة للتكافل العام إلى توقعات غير واقعية حول الأداء المالي للمنتج.

115. ينبغي على الجهات الرقابية أن تطلب من مقدمي الخدمة وضع عملية تطوير منتجات قوية وشاملة تشمل على الأقل ما يلي:

- كلتا عمليتي ما قبل الموافقة وما بعد الموافقة.
- ضمان أن المنتجات تمر عبر الفحص الشرعي. ويشمل ذلك مراجعة الشروط والأحكام، واستمارات الترشيح، وكتيبات المنتجات، والمواد التسويقية المصادق عليها من قبل الهيئة الشرعية.
- مراقبة الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها طوال دورة حياة المنتج.

116. لتشجيع الابتكار أو معالجة المشكلات غير المتوقعة مثل جائحة كورونا (كوفيد-19)، يمكن للجهات الرقابية تطبيق منهج "أطلق وقدم الطلب"[28] إذا كان المنتج يندرج تحت الشروط التي وضعتها السلطات التنظيمية والرقابية[29]. ويساعد ذلك في إطلاق المنتجات بشكل أسرع لتلبية احتياجات العملاء التي قد تنشأ عن أحداث غير متوقعة، أو يسرّع إضافة أداة جديدة. ويجب على مقدمي الخدمة ضمان اعتماد المنتج من قبل مجلس الإدارة، والإدارة العليا، والهيئة الشرعية (الفقرة 97 منطبقة هنا). ويمكن أن يعتمد استخدام هذا المنهج أيضًا على نضج صناعة التأمين الإسلامي في الدولة. وينبغي على الجهات الرقابية أيضًا تصنيف أنواع المنتجات أو قطاعات الأعمال التي يمكن أن تستخدم مثل هذا المنهج؛ فمثلًا، ربما لا يكون هذا المنهج مناسبًا لمنتجات التكافل العائلي المركبة المرتبطة بالوحدات الاستثمارية.

3.1.3 كفاية المعلومات المقدمة للعملاء

117. خلال مرحلة ما قبل العقد، ينبغي الإفصاح عن جميع معلومات المنتج ذات الصلة التي قد تؤثر على حكم/قرار الطرف الآخر في العقد. لذلك، فإن كون مقدمي الخدمة والوسطاء بمثابة مستشارين يضع على عاتقهم التزامًا بتوفير معلومات كافية، وصحيحة، وذات صلة لمقدمي الطلب لاتخاذ قرارات مستنيرة. ويجب على مشغلي التكافل والوسطاء أن يتأكدوا أن الطرف المسؤول عن توزيع المنتج (مثل موظفي المبيعات لديه، أو الموظفين المصرفيين في التكافل المصرفي) لا يثقل مقدمي الطلبات بالمعلومات. ولكي يتخذ مقدم الطلب قرارًا مستنيرًا، يجب تقديم المعلومات إليه في صياغة سهلة تتجنب قدر الإمكان الاصطلاحات الفنية المربكة.

118. يمكن أن يستمر السلوك الانتهازي لموظفي المبيعات، ووسطاء التأمين، والوسطاء الآخرين إلى مرحلة ما قبل التعاقد؛ فمثلًا، قد يُعرض توزيع الفائض على أنه سمة رئيسة للتكافل العام بما يؤدي إلى توقعات غير معقولة. وتؤدي الميول الانتهازية إلى معاملة غير عادلة للعملاء بل وإلى انتهاك الواجبات الاستئمانية.

[28] بموجب "أطلق وقدم الطلب "، يُسمح لمقدمي الخدمة بإطلاق المنتجات فور ايداعها أو بعد تلقي تحليل سريع من الجهة الرقابية.

[29] أحد أمثلة "أطلق وقدم الطلب" هو المعمول به من قبل سلطة تنظيم وتنمية التأمين في الهند لمنتجات التأمين على الحياة والمنافع المضافة. IRDAI (2022) https://www.irdai.gov.in/ADMINCMS/cms/LayoutPages_Print.aspx?page=PageNo4731

119. قد يحدث سوء السلوك في المنتجات غير المناسبة أو التي لا تستحق قيمتها ولكن يتم تقديمها من خلال وسطاء التأمين أو وسطاء آخرين (حتى خارج صناعة الخدمات المالية) في شكل إضافات، مثل، تكافل الإطارات التي يبيعها تجار السيارات.

120. قد تعزز المنافع المضافة والملاحق نطاق العقد، لكنها أيضًا قد تجعل المنتجات أكثر تكلفة، وتقلل قيمتها، وقد تكون منفعتها للعميل قليلة جدًا أو معدومة. ويمكن أن يتم عرض المعلومات بطريقة لا تسمح لمقدمي الطلب بفهم المنتج الذي يشتركون فيه، والتكاليف المتضمنة، والمخاطر التي يتم تغطيتها، والاستثناءات. ويمكن لحالات عدم اليقين هذه أن تؤدي إلى الغرر غير الجائز في الشريعة.

121. ينبغي على السلطات التنظيمية والرقابية نفسها أو مقدمي الخدمة وضع نظام ملائم للإشراف على المنتجات والحوكمة لضمان أن المنافع المضافة والملاحق لا تؤدي إلى انخفاض القيمة التي يحصل عليها العملاء، ولا إلى مخالفة أحكام الشريعة ومبادئها.

3.1.4 الإفصاح عن الحقوق والالتزامات

122. يتعين على مشغلي التكافل أن يشرحوا للعملاء حقهم في الفائض وطريقة توزيعه؛ فمثلًا، إذا كان نموذج أعمال التكافل وقفًا أو هجينًا بين الوقف والوكالة أو بين الوقف والمضاربة، فيجب على مشغلي التكافل توضيح أن الفائض من صندوق مخاطر المشتركين يعود إلى صندوق الوقف فقط. كما ينبغي على مشغل التكافل أيضًا أن يشرح كيفية احتساب أجور الوكالة وأرباح المضاربة وتقاسمها بين مشغل التكافل وصندوق الوقف. وينبغي أن يدرك المتكافلون أنهم لا يشاركون فرديًا لا في الفائض ولا في الأرباح الاستثمارية لأي نموذج تكافل. وأيًا كان النموذج المعتمد، فإن على مشغل التكافل توضيح كيفية معالجة الأرصدة (الفوائض أو العجز أو الخسائر والأرباح الاستثمارية) في وعاء المخاطر (صندوق مخاطر المشتركين).[30]

[30] للحصول على أمثلة لاستخدام الفائض انظر الفقرة 57.

123. تُحدَّد طريقة معالجة العجز في صندوق مخاطر المشتركين من خلال الوثائق التأسيسية لمؤسسة التكافل، والعقود ذات الصلة، والقوانين واللوائح التنظيمية للدولةالمعنية.[31] على سبيل المثال، قد يكون لمشغلي التكافل الحق في المطالبة باشتراكات إضافية أو تخفيض التعويضات، بدل منح قرض من صندوق المساهمين، أو يمكنهم الحصول على قرض من طرف ثالث، يُسدَّد من الفوائض المستقبلية. وينبغي أن يكون العملاء على دراية كاملة بهذه الميزات وتبعاتها. ويجب على مشغل التكافل الإفصاح في القوائم المالية عن التفاصيل الخاصة بمعالجة العجز ليتمكن العملاء من اتخاذ القرار الذي يحقق مصلحتهم قبل توقيع العقد.[32]

124. يجب الإبلاغ بوضوح عن الحقوق والالتزامات المتعلقة بالمنافع وتوزيعها في مرحلة ما قبل العقد؛ فمثلًا، قد يكون لمنتج التكافل العائلي سمة أن المنفعة أو جزءًا منها يمكن أن يُجعل وقفًا أو صدقة بناءً على وصية المشترك عند حلول أجل العقد أو الوفاة. وفي هذه الحالة، قد تُنفق المزية في وجه خيري (مثل مسجد، أو دار أيتام) باسم المشترك. ويتعين على مشغلي التكافل أن يشرحوا للمشتركين طريقة توزيع مزايا التكافل (النقاط الرئيسة المتعلقة بالتوزيع موضحة في الفقرة 110).

3.2 خدمة العقد

125. تعد المعاملة العادلة للعملاء طوال دورة المنتج جزءًا من الممارسة الجيدة لسلوكيات العمل. وتبدأ هذه الدورة بتصميم المنتج وتستمر إلى غاية استيفاء جميع متطلبات العقد. لذلك، من الضروري الرقابة على نشاط ما بعد البيع لمقدمي الخدمة، وينبغي وضع التعليمات اللازمة لضمان امتلاك مشغلي التكافل الإجراءات المطلوبة لتقييم فعالية آليات الضبط الخاصة بها على جودة الإفصاحات وخدمة العقد الجاري. كما تمتد الرقابة أيضًا لتشمل الوسطاء ومقدمي الخدمة الخارجيين.

---

[31] للحصول على عدد من البدائل، راجع المعيار رقم 28 الفقرة 6.

[32] يذكر المعيار رقم 28 أنه "من حيث المبدأ القائل بأن الصناديق تُعزى إلى المشتركين في التكافل، يمكن سد النقص عن طريق استدعاء اشتراكات إضافية من المشتركين في التكافل أو تخفيض التعويض المستحق لهم حيث يتم النص على ذلك في كل من الوثائق التأسيسية لمؤسسة التكافل والترتيبات التعاقدية. ومع ذلك، قد تكون هذه الآليات غير عملية أو قد تمثل مخاطر غير مقبولة على مصالح المستفيدين بالنسبة لصانعي السياسات، ومن المرجح في الممارسة العملية أن تكون مقتصرة إما على العمليات الصغيرة جدًا التي تقدم استحقاقات محدودة أو على عمليات كبيرة ومتخصصة جدًا (على غرار معاوضات التأمين التبادلي ونوادي الحماية والتعويض في قطاع التأمين التقليدي) التي لا تجذب سوى جمهور محدود من المشتركين في التكافل ذوي الخبرة العالية ".

126. يجب على السلطات التنظيمية والرقابية أن تطلب من مقدمي الخدمة وضع إطار عمل ملائم لضمان استمرار خدمة العقد والتواصل مع العملاء. ويمكن ذلك من خلال اعتماد مجموعة من: 1) المتطلبات القائمة على المبادئ للتصرف بأمانة، ونزاهة، وتوفير معلومات واضحة وكافية قبل وخلال دورة حياة المنتج بأكملها، و2) منهج قائم على القواعد حيث يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية إجبار مقدمي الخدمة على الإفصاح عن معلومات محددة خلال دورة حياة المنتج. وينبغي تحديد دور الوسطاء في خدمة العقد بوضوح. كما يمكن أن تُبلغ السلطات التنظيمية والرقابية مقدمي الخدمة بأن المسؤولية النهائية لخدمة العقود تقع على عاتقهم. ويجب عليها أن تضمن أن الوسطاء لديهم سياسات وإجراءات ملائمة لأداء واجباتهم المتعلقة بخدمة العقد نيابة عن مقدمي الخدمة.

127. عندما يُفوِّض مقدم الخدمة بعض الوظائف المتعلقة بسلوكيات العمل، مثل خدمة العقد، إلى طرف ثالث، يجب أن تطلب الجهة الرقابية من مقدم الخدمة ضمان أن الطرف الثالث يقوم بهذه المهام وفقًا للقوانين، واللوائح التنظيمية، والإرشادات التي تخضع لها أنشطة مقدم الخدمة أو الوسيط، وكذلك وفقًا لإطار الحوكمة الشرعية لمقدم الخدمة و/أو الهيئة الشرعية المركزية (حسب الاقتضاء).

3.2.1 معلومات عن مقدم الخدمة

128. يطلب العملاء إلى معلومات مستمرة لمراقبة أداء المنتج أو الخدمة وما إذا كانت تستمر في تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. ومن المهم أيضًا أن يقوم مقدمو الخدمة بالإبلاغ عن المعلومات ذات الصلة في الوقت المناسب بمبادرتهم الخاصة واستجابةً للمعاملات أو الاستفسارات، والأحداث التي تؤثر على مصلحة العميل في المنتج (مثل تغيير شروط العقد إذا كان يحق لمقدم الخدمة القيام بذلك من جانب واحد)، أو أي حدث له تأثير كبير على العميل. ويوصي معيار المجلس رقم 8، بتقديم معلومات إضافية عن سياسات وممارسات الاستثمار عندما يكون ذلك مناسبًا، كما هو الحال بالنسبة لمنتجات التكافل العائلي المرتبطة بالوحدات الاستثمارية. كما يمكن للإفصاحات التي تلبي احتياجات العميل أن تسهل الشفافية والتقديم الفعال للخدمة. وستمتد متطلبات الإفصاح عن عقود الاستثمار لتشمل القوائم الدورية، والتي يقدم المعيار رقم 8 توصيات بشأنها أيضًا. إضافة لذلك، يقدم المبدأ رقم 20 من المبادئ الأساسية لتنظيم قطاع التكافل (الإفصاح العام) دليلاً ومتطبات تفصيلية حول الإفصاح العام،

حيث يحدد التوقعات المأمولة من مشغل التكافل للإفصاح عن المعلومات ذات الصلة بشكل شامل وفي الوقت المناسب وذلك لتعزيز انضباط السوق من خلال تقديم معلومات مفيدة وذات معنى لمختلف أصحاب المصلحة. كما يقترح المبدأ وجوب أن يتم تقديم هذه الإفصاحات بالتوافق مع المعايير المحلية والدولية المطبقة أو وفقاً للمارسات المقبولة عموماً وذلك لتسهيل عملية المقارنة بين مشغلي التكافل. علاوةً على ذلك، يعالج المبدأ رقم 20 الحاجة لإيجاد توازن بين الإفصاح الذي يحمل معلومات مفيدة وبين حماية المؤسسة والمعلومات السرية.

129. تشمل خدمة العقد توفير المعلومات ذات الصلة للعملاء طوال مدة العقد، ومنها ما يلي:

- أي تغيير في اسم مقدم الخدمة، أو شكله القانوني، أو عنوان مكتبه الرئيس، وأي مكاتب أخرى حسبما هو مناسب.
- أي عملية استحواذ من قبل مؤسسة أخرى ينتج عنها تغييرات مؤسسية بقدر ما يهم العميل.
- عند الاقتضاء، معلومات عن نقل المحفظة[33] بشرط ألا يكون ذلك متعارضًا مع أحكام الشريعة ومبادئها (بما في ذلك حقوق المتكافلين في هذا الصدد).
- أي تغييرات في الهيئة الشرعية قد يكون لها تبعات على العملاء.
- أي تغييرات في استراتيجية العمل أو اعتماد استراتيجية عمل يمكن أن يكون لها تأثير على أداء الصناديق (صندوق مخاطر المشتركين وصندوق استثمارات المشتركين).

130. إذا كانت مؤسسة التأمين الإسلامي شركة أجنبية، فينبغي أن يُطلب من مقدم الخدمة أو الوسيط إبلاغ المشترك بتفاصيل مثل ما يلي:

- سلطة البلد الأم المسؤولة عن الرقابة على مقدم الخدمة.
- الدولة التي يقع فيها المقر الرئيس أو موقع الفرع الذي سيتم إبرام العقد معه، عندما يكون ذلك مناسبًا.
- الأحكامِ ذات الصلة لتقديم الشكاوى أو الترتيباتِ المستقلة لتسوية المنازعات.

[33] يشير القسم 4.3 من المعيار رقم 20 إلى أنه ينبغي على السلطة التنظيمية والرقابية أن تأخذ في الاعتبار ما إذا كان أي نقل مقترح قد خضع لمراجعة شرعية من قبل شركتي التكافل الناقلة والمنقول إليها.

- العملية الخاصة لتعامل مقدم الخدمة مع اختلاف الآراء الشرعية بين الدول وتأكيد الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها.

131. إذا قطع مقدم الخدمة علاقته بالوكلاء أو غيرهم من الوسطاء، فيجب عليه إبلاغ العملاء المعنيين (بإشعار كتابي أو بالوسائل الإلكترونية) بما يلي:

- أن العلاقة مع الوسيط أو الوكيل قد تم قطعها.
- نقطة الاتصال الجديدة لخدمة العقد.
- كيفية نقل الاشتراكات المستقبلية، عند الاقتضاء.

132. ينبغي على السلطات التنظيمية والرقابية إلزام مقدمي الخدمة بالاحتفاظ، على الأقل، بالمعلومات التالية المتعلقة بعملياتهم التشغيلية:

- وثيقة التأمين الإسلامي.
- تفاصيل الأجور (أجور الوكالة، أجور الحوافز، حصة أرباح المضاربة).
- الاتفاق على أي شروط لتغطية إعادة التكافل وعقود إعادة التكافل.
- سياسة الاكتتاب وإجراءاته.
- سجلات إعادة التكافل للافتراضات والتنازلات التي تعرض تفاصيل معلومات الاكتتاب بموجب المعاهدة، والاشتراكات، والخسائر، والعمولات وما إلى ذلك، والأرصدة المستحقة لمشغلي إعادة التكافل أو عليهم، والمستندات الداعمة.
- سجل شكاوى العملاء.

3.2.2 معلومات عن الشروط والأحكام

133. من أجل ضمان معاملة عادلة للعملاء، تتطلب خدمة العقد المناسبة التواصل مع المشتركين كلما حدث تغيير في شروط وأحكام العقد. كما قد تطلب السلطات التنظيمية والرقابية من مقدمي الخدمة أن يكون لديهم مستند

إفصاح موحد (على سبيل المثال، "بيان الإفصاح عن المنتج" المحدث) أو نشر بيان أو تقرير سنوي للعملاء (حسب الاقتضاء).

134. يجب الإفصاح، عند الاقتضاء، عن أي تغييرات جوهرية في العقد الأساسي للمنتج. كما ينبغي أن توافق الهيئة الشرعية لمقدم الخدمة على هذه التغييرات، ويجب الإبلاغ بوضوح عن سبب التغيير وكيفية تأثيره على العملاء. كما يمكن أن تطلب الجهات الرقابية الحصول على موافقتها قبل إجراء هذه التغييرات والإبلاغِ عنها.

135. ينبغي على مقدمي الخدمة توضيح تفاصيل دفع الاشتراكات، بما في ذلك:

- ما إذا كان الاشتراك يُدفع بشكل دوري أو دفعة واحدة.
- التمديد الذي يتيح للعميل وقتًا إضافيًا بعد تاريخ الاستحقاق.
- عملية تحديد نسبة تقسيم الاشتراك بين صندوق مخاطر المشتركين وصندوق استثمار المشتركين في التكافل العائلي.
- أن معدل الاشتراك ينطبق على المخاطر الموحدة.
- وأن شروط ومعدلات العقد قد تتغير بناءً على معايير الاكتتاب (مثلًا قد يحدد المقدمون، بسبب الاكتتاب الجيد، معدلًا جديدًا للاشتراك بشكل دوري).

136. ينبغي على مقدمي الخدمة الإفصاح عن طبيعة، ومبلغ، ودورية دفع جميع الأجور والرسوم المطبقة التي يتحملها العملاء وشرحها، بما في ذلك ما يلي:

- تفاصيل الأجور التي يتحملها المشتركون بشكل مباشر، مثل أجر الوكالة. وينبغي بيان أجر الوكالة الذي يتحمله كل عميل منفردًا، ونسبة أجر الوكالة من الاشتراك واجب الدفع.
- يجب أن تغطي مكونات الأجور المدفوعة مثل أجر الوكالة التكاليف الإدارية، وتكاليف التوزيع مثل مكافآت الوسطاء، وعمولات الوكلاء، وغيرها من التكاليف المتكبدة في إتاحة المنتجات للعملاء، وهامشًا معقولًا للأرباح التشغيلية.

- مبالغ وأغراض أي أجور أو رسوم أخرى غير مضمنة في الاشتراكات ويجب على العميل دفعها بشكل إضافي.
- يجب أن تكون كل هذه الرسوم معتمدة من الخبير الاكتواري ويجب أن تنظر فيها الهيئة الشرعية وتقرها.

137. ينبغي أن يعرف المشتركون التبعات المترتبة على آلية القرض بالتفصيل.[34] وبما أن سداد القرض سيكون من الفوائض المستقبلية، ينبغي أن يكون المشتركون على دراية بهذا الالتزام. كما ينبغي أن يعرف المشتركون المبلغ الذي سيتم سداده، وكذلك الاستراتيجية المعتمدة لسداده لدى مشغل التكافل (وخاصة الإطار الزمني المعتمد والنسبة المستخدمة من الفوائض في السداد). وستمكّن هذه المعلومات المشتركين من تحليل التغييرات في "مدى استحقاق الوثيقة لقيمتها".

138. ينبغي على مقدمي الخدمة توضيح المخاطر التي تغطيها الوثيقة (مع جميع المشمولات والاستثناءات التعاقدية)[35]. وأيًا كان منهج التواصل الذي يعتمده مقدمو الخدمة، فإنه ينبغي أن يوفر معلومات كافية عن السمات الرئيسة للمنتج مثل المزايا والمخاطر المرتبطة بها، وألا يحجب العناصر أو التحذيرات المهمة، مثل الاستثناءات، كي يكون قرار العملاء بشأن الاشتراك في المنتج مستنيرًا. وإذا وُجدت حالات أو أحداث تُرفض فيها المطالبات كليًا أو جزئيًا، فعلى مقدم الخدمة توضيح منطقي لهذه الاستثناءات. وينبغي أن يكون التوضيح بلغة سهلة ومفهومة حتى يتمكن العملاء من فهم ما يتم تغطيته وما لا يتم تغطيته. كما ينبغي على مقدمي الخدمة تجنب المصطلحات المضللة والعامة مثل "إذا مات العميل، فسنغطي كل شيء" مع وجود بند في العقد يستثني الموت عن طريق الانتحار.

139. ينبغي توضيح شروط التجربة المجانية أو فترة السماح بالانسحاب بشكل ملائم للعملاء. كما ينبغي على المقدم إبلاغ العملاء بوضوح أنه يمكنهم استخدام التجربة المجانية أو فترة السماح لفحص مدى ملاءمة المنتج. وتجب الإشارة إلى أن للعميل الحق في إعادة الوثيقة خلال الفترة المحددة بعد مراجعة شروطها وأحكامها. وينبغي الإفصاح بشكل صحيح عن مكونات أي تكاليف تكبدها مقدم الخدمة خلال الفترة.

---

[34] راجع الفقرة 83

[35] تم ذكر أنواع الاستثناءات في المبدأ الأساسي للتكافل 19.8.12

140. ينبغي على مقدم الخدمة إبلاغ العملاء بالمزايا والعيوب المحتملة للانتقال بين أنواع العقود المختلفة وبين مقدمي الخدمة المختلفين. كما يجب أن تكون هذه المعلومات غير متحيزة وأن تعطي الأولوية لمصالح العملاء.

3.2.3 إدارة المطالبات

141. بعد إبرام العقد، يجب على مقدمي الخدمة معالجة المطالبات في الوقت الملائم، وبطريقة سريعة، وعادلة، وشفافة. كما ينبغي عليهم ضمان عدم رفض المطالبات، أو تأخيرها، أو قطعها بشكل تعسفي. وينبغي على السلطات التنظيمية والرقابية تقييم ما إذا كان مقدمو الخدمة يقومون خصوصًا بما يلي:

- دعم العملاء بالموارد المناسبة لتقديم الطلبات وتسهيل إجراءات ذلك.
- تزويد مقدمي المطالبات بالمعلومات المناسبة في الوقت الملائم.
- دفع المطالبات المتفق عليها دون أي تأخير غير مبرر.
- استخدام عقود تشتمل على بنود تثبط تقديم المطالبات الحقيقية.
- وجود عقبات إجرائية على تقديم المطالبات أو متابعتها.
- وضع آليات مناسبة لإدارة المطالبات المتعلقة بالمعاملة غير العادلة.

142. يوصي المعيار رقم 27، فيما يخص النزاعات المتعلقة بتسوية المطالبات، بأن يكون الموظف المسؤول عن معالجة نزاعات المطالبات مؤهلًا وذا خبرة، وأن يكون حل النزاع متوازنًا وغير منحاز.[36]

143. قد يختار مقدمو الخدمة الاستعانة بأطراف خارجية في بعض جوانب إدارة المطالبات أو كلها. وقد تكون الموافقة المسبقة من الجهة الرقابية مطلوبة بناءً على اختيارات الدولة. وبهذا الخصوص، يستمر مقدمو الخدمة في تحمل المسؤولية النهائية لتلبية جميع المتطلبات. كما يمكن أن تستخدم السلطة التنظيمية والرقابية عمليات التفتيش الميداني لمقدم الخدمة لضمان معاملة العملاء بطريقة عادلة، وأن إدارة المطالبات خالية من سوء السلوك.

---

[36] راجع الفقرات 19.11.9، و19.11.10، و19.11.11 من المعيار رقم 27

3.2.4 إدارة الشكاوى

144. يتطلب ضمان حماية العميل والمعاملة العادلة أن يكون لدى كل من السلطات التنظيمية والرقابية ومقدمي الخدمة نظام ملائم لإدارة الشكاوى. ويمكن أن يختلف تعريف الشكوى من دولة إلى أخرى. ومع ذلك، ينبغي أن يكون التعريف واسعًا بما يكفي ليشمل جميع الحالات بما في ذلك قضايا مخالفة أحكام الشريعة ومبادئها. كما يمكن أن تطلب الجهات الرقابية من مقدمي الخدمة تقديم تقرير دوري للشكاوى. وستمكّن بيانات الشكاوى المبلغ عنها السلطات التنظيمية والرقابية من فحص حجم الشكاوى وكفاءة مقدمي الخدمة في التعامل معها. كما يمكنها أيضًا تحديد منتجات أو مواقف معينة حيث تتطلب الشكاوى المتكررة أو الجوهرية مزيدًا من التقصي الرقابي.

145. يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية جمع، وتسجيل، وتصنيف أنواع الشكاوى التي قدمها العملاء مباشرة التي تسملت تقارير بشأنها من مقدمي الخدمة. فقد يسهل ذلك حساب النسب والمؤشرات المستخدمة في التقييمات والمقارنات وتعقب اتجاهات الصناعة في إدارة الشكاوى.

146. يمكن أن تطلب الجهة الرقابية من مقدمي الخدمة والوسطاء تطبيق سياسات وعمليات لمعالجة الشكاوى تتفق مع حد أدنى من المعايير وتعالج الشكاوى بسرعة وإنصاف. كما يجب أن يوفر مقدمو الخدمة خيارات متعددة للعملاء لتقديم الشكاوى مثل بريد إلكتروني مخصص، أو عنوان صندوق بريد، أو أرقام هواتف، أو مكاتب دعم، أو دردشة آلية. ويجب أن يكون الوصول إلى هذه القنوات سهلًا، وأن تكون متاحة دائمًا للعملاء أو وكلائهم. كما يجب أن تكون إجراءات تقديم الشكوى موثقة بشكل جيد، وأن يكون العملاء على دراية بها.

147. يمكن أن تُلزم السلطات الرقابية مقدمي الخدمة بإعلان الإجراءات المتعلقة بمعالجة المطالبات وجميع الخيارات المتاحة لتسوية المنازعات لديها. ويمكن لمقدمي الخدمة مراقبة تصرفات الوسطاء من خلال المتابعة المستمرة (مثل، متابعة الشكاوى والتسوق الخفي).

148. يجب وضع تدابير كافية لمعالجة المنازعات التي قد تنشأ عن التفاعلات والعلاقات بين مقدم الخدمة والعميل. وكما هو مذكور في معيار المجلس رقم 24، من المهم وجود آلية يسهل الوصول إليها تكون عادلة، وخاضعة للمساءلة،

وفعالة لمعالجة الشكاوى، وتحقيق الإنصاف، ولكن إذا لم تكفِ الطرق الداخلية لحل الشكوى، فقد تُحال إلى وسيط خارجي للتحكيم أو غيره من بدائل تسوية المنازعات مثل أمين المظالم. ويجب أن تأخذ عمليات ووسائل طلب الانتصاف وآليات تسوية المنازعات غير القضائية في الاعتبار السمات ذات الصلة للعقود المتفقة مع أحكام الشريعة ومبادئها، والقضايا المتعلقة بالشريعة لتوفير تسوية مناسبة للعملاء. كما يجب أن تكون هذه الحلول بسيطة، وبأسعار معقولة، ويسهل الوصول إليها، وعادلة، ومستقلة عن مقدمي الخدمة والوسطاء.

149. في حالات المنازعات المتعلقة بالقضايا الشرعية، ينبغي أن يأخذ المحكّم أو أمين المظالم في الاعتبار -عند الاقتضاء- الأحكام المنشورة الصادرة عن الهيئة الشرعية المركزية. وكذلك، يمكن أن يستعين المحكم أو أمين المظالم عند تسوية المنازعات الشرعية بمختصين شرعيين بصفة خبراء. كما يمكن أن تطلب الجهات الرقابية أيضًا من المحكم أو أمين المظالم اكتساب المعرفة الكافية في المسائل الشرعية. ويمكن للسلطات التنظيمية والرقابية وضع بعض المعايير حول أهلية تسوية المسائل الشرعية، مثل:

- أن يكون مسلمًا.
- أن يكون لديه المعرفة والكفاءة للحكم في المسائل المتنازع عليها.
- أن يكون ملمًا بإجراءات التحكيم في المسائل الشرعية.
- أن يكون لديه المعرفة الشرعية.
- أن يكون محايدًا ونزيهًا.

150. يجب أولاً تقديم الشكاوى لدى مقدم الخدمة المناسب وأن لا تُصعّد إلى تسوية بديلة للمنازعات إلا إذا لم تعالج المشكلة في الوقت المحدد أو كان العميل غير راضٍ عن نتيجة إجراء معالجة الشكاوى. وفي هذه الحالات، يجب على مقدم الخدمة إبلاغ العملاء بشأن التسوية البديلة للمنازعات، وكيفية طلب المعالجة من خلالها.

القسم الرابع: التوزيع الرقمي والمنتجات الرقمية

151. في المراحل الأولى من الرقمنة، أيد المُؤمّنون ومقدمو الخدمة التوزيع وجهًا لوجه من الوكلاء والوسطاء باستخدام الأجهزة الإلكترونية (مثل الأجهزة اللوحية الموصولة بأنظمة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمُؤمّنين) التي سهّلت وسرعت عملية معالجة المبيعات والمطالبات، على سبيل المثال، من خلال عروض الأسعار الفورية والاكتتاب الفوري، أو الإدارة غير الورقية للعقود، أو توثيق المطالبات بصور وأشرطة فيديو رقمية). وكانت الخطوة التالية هي استبدال الطاقم البشري للمبيعات بعروض متحركة للمنتجات على المواقع الالكترونية والتطبيقات، والتفاعل عبر الدردشة الآلية، وإبرام العقود عن طريق النقر على أيقونة الموافقة. وفي معظم الدول، تم التعامل مع طرق البيع الجديدة على أنها قناة توزيع إضافية تنطبق عليها، من حيث المبدأ على الأقل، نفس اللوائح التنظيمية المنطبقة على القنوات التقليدية.

152. أكدت الدول التي تبنت في وقت مبكر التأمين عبر الإنترنت/توزيع التأمين الإسلامي (منذ أكثر من عقدين) على المخاطر المختلفة للتوزيع عبر الإنترنت، وأصرت على ممارسات كافية لإدارة المخاطر، مع التركيز على الخصائص الفريدة للرقمنة والإنترنت مثل اخفاقات التكنولوجيا، والهجمات الإلكترونية، وقضايا خصوصية البيانات، والاحتيال، والحاجة إلى خطط للطوارئ ولاستئناف الأعمال. كما أصدرت بعض الدول لوائح تنظيمية محددة لمبيعات التأمين الرقمية تقدم تعليمات بشأن - على سبيل المثال لا الحصر - وسائل الاتصالات الرقمية الملائمة، وأنواع وأشكال المعلومات السابقة للتعاقد، وأدوات التقييم الذاتي في المبيعات غير الاستشارية لمدى ملاءمة المنتج، والإعداد الرقمي، وإجراءات مكافحة غسيل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، وفترات السماح بالانسحاب من العقد وحقوق الانسحاب، والإفصاحات المفهومة، وتخزين البيانات، ومتطلبات توثيق العقد.

153. دخلت الرقمنة في المرحلة الثانية من التطور مع تحول التركيز من قنوات التوزيع الرقمية إلى أنواع جديدة من التأمين الرقمي، والوساطة الرقمية، والمنتجات الرقمية. ومن الأمثلة على ذلك:

- خدمات التأمين عبر الوسائل الرقمية فقط.

- مواقع تجميع التأمين - وغالبًا ما تبدأ برخصة اختبارية – التي تعمل بصفة وسطاء رقميين، وينشئون حزم حماية مُخصَّصة وموجهة من خلال تجميع منتجات العديد من المُؤمِّنين.
- الشركات غير المرخص لها (مثل شركات التجارة الإلكترونية أو المواقع الإلكترونية لمقارنة الأسعار) التي تبيع التأمين في شكل إضافات لمنتجات أخرى، مثل تأمين السفر.
- تغطيات المخاطر المرتبطة بالاستخدام على المدى القصير، مثل التأمين على السيارات على أساس الدفع حسب الاستخدام لمستخدمي تطبيقات مشاركة السيارات.

154. ينتج عن ذلك عمومًا زيادة تمايز وتعقيد سلسلة قيمة التأمين. ومن أمثلة التحديات التنظيمية الجديدة المنصاتُ الرقمية التي تعمل عمل الوسطاء الخاضعين للتنظيم رغم عدم خضوعها لأنظمة التأمين، أو برامج النظير للنظير التي تشبه التعاونيات، أو منتجات التأمين المبتكرة المعتمدة على التكنولوجيا. ولكن لا تتأثر جميع الدول بهذه التحديات بنفس الطريقة، وتختلف ممارسات المشرعين والجهات التنظيمية في الاستجابة لها. ولا يمكن للمعيار القائم على مبادئ أساسية تطبق عالميًا أن يتعامل إلا مع القضايا التي جذبت اهتمامًا واسعًا وحيث ظهر توافق في الآراء حول الحاجة إلى اتخاذ إجراء تنظيمي (وإن كانت الأساليب والممارسات لا تزال مختلفة بين الدول). وهذا يفسر سبب عدم تعامل هذا القسم إلا مع القضايا التي اجتذبت اهتمام السلطات التنظيمية والرقابية في جميع أنحاء العالم، وأن التوصيات العامة تعالج القضايا فقط ولا تعالج الممارسات الجيدة المعترف بها.

155. يجب على السلطات التنظيمية والرقابية تقييم قدرتها على تحديد التحديات المرتبطة بالعدالة والتي تخلقها التقنيات الجديدة. وإن امتلاك المعرفة والمهارات الضرورية والهامة يجب أن يكون أولوية لفهم هذه المخاطر الناشئة والتعامل معها بشكل فعال.

156. يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية تأسيس مراكز للابتكار ومخابر تنظيمية بغية التعاون مع اللاعبين في السوق الرقمية. سيساعد ذلك السلطات على معرفة نماذج الأعمال في السوق وتعزيز فهمها للآثار المترتبة على التقنيات الحديثة. كما يساهم هذا التعاون في بناء قدرات الجهات التنظيمية لمعالجة هذه التحديات التي تفرضها التقنيات الحديثة بشكلٍ فعال.

4.2 معرفة العملاء من خلال الرقمنة

157. يتعين على مقدمي الخدمة التصرف بما يخدم مصلحة حملة الوثائق/المشتركين. وهذا يتطلب معرفة اهتمامات العملاء. وعادة ما يكتسب مقدمو الخدمة المعرفة حول العملاء الفرديين في المقام الأول أثناء عملية التعاقد. وفي السنوات الأخيرة، أنتجت رقمنة جميع أبعاد الحياة تقريبًا مجموعة هائلة من البيانات ("البيانات الضخمة") التي يمكن لمقدمي الخدمة استخدامها لتحسين معرفتهم بسلوك العملاء وتطوير منتجات جديدة تستجيب بشكل أفضل للتفضيلات الفردية للعميل.

4.2.1. الذكاء الاصطناعي والمجموعات المحمية

158. يمكن لمقدمي الخدمة استخدام البيانات الضخمة لمعرفة المزيد عن العناصر الفردية للمخاطر. ومن خلال أنظمة الذكاء الاصطناعي حُددت أنواع من بيانات العميل الخاصة (على سبيل المثال، أنشطة وسائل التواصل الاجتماعي أو السجل الائتماني) على أنها مؤشرات جيدة للمطالبات مع أنه ليس لها علاقة سببية واضحة باحتمالية الخسارة أو الضرر. وإذا اعتمد الاكتتاب على أنظمة الذكاء الاصطناعي، فقد تكون النتيجة رفض الاكتتاب أو جعله باهظ الثمن بسبب عناصر المخاطر التي كشف عنها الذكاء الاصطناعي. كما قد لوحظ أن عناصر المخاطر التي كشف عنها بواسطة الذكاء الاصطناعي قد تكون مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بالعناصر التي تحدد المجموعات المحمية؛ ما يعني أن القرارات المعتمدة على الخوارزميات قد تؤدي إلى التمييز. وقد تنتج مثل هذه الآثار عن التحيزات في البيانات التاريخية المستخدمة في خوارزميات تعليم الآلة. وتقع هذه المشكلات المتعلقة بالقرارات الخوارزمية أو الخوارزميات الداعمة للقرار في المقام الأول ضمن اختصاص سلطات حماية الخصوصية والبيانات. وينبغي على السلطات التنظيمية والرقابية لصناعة التأمين الإسلامي تنسيق التدخلات مع تلك السلطات.

159. بسبب العواقب المحتملة للتصرفات السلبية التي قد تؤثر على مجرى الحياة كليًا (مثل رفض الاكتتاب والاسعار الباهظة)، والتزامات مقدمي الخدمة بصفتها واجبات استئمانية، يمكن للسلطات الرقابية الطلب عند الضرورة من مقدمي الخدمة بتزويد السلطات التنظيمية والرقابية بتفاصيل كاملة عن البيانات المستخدمة لتدريب

الخوارزميات، وطرق معالجة البيانات، ونتائج الاختبارات ضد التحيزات. ويجب على المُؤمِّنين ومقدمي الخدمة إبلاغ العملاء الحاليين والمحتَملين بقواعد حماية البيانات ذات الصلة.

4.2.2 الرؤى السلوكية والمنتجات

160. فتحت الرقمنة مصادر جديدة للبيانات المتعلقة بمخاطر العملاء وسلوك التسوق. وقد يجمع المؤمِّنون أنفسُهم هذه البيانات أو يحصلون عليها من مورّدي البيانات (في حدود قوانين حماية البيانات في الدولة المعنية).

البيانات المتعلقة بالمخاطر

161. يستخدم الأشخاص الأجهزة القابلة للارتداء وأجهزة تتبع الأنشطة لمراقبة صحتهم ولياقتهم البدنية، وأجهزة إنترنت الأشياء الذكية (أجهزة الاستشعار، والكاميرات، وما إلى ذلك) لتعزيز أمن المنزل، وتقنية المعلوماتية البعدية لتسجيل عادات القيادة لديهم. والعملاء الذين يتمتعون باللياقة، والصحة، والذين يعيشون في بيئة آمنة ويعتبرون أنفسهم سائقين آمنين على استعداد لمشاركة البيانات المتعلقة بالمخاطر من أجهزتهم مع المُؤمِّنين مقابل أقساط/اشتراكات أقل للتأمين الصحي، والتأمين على الحياة، والسكن، والسيارات. كما تمكّن التقنيات الرقمية متحملي المخاطر من تقديم عقود لا تستند إلى بيانات المخاطر على مستوى المجموعة (المعدل) فقط بل (أيضًا) إلى معلومات مخاطر العملاء الفرديين. ويشعر العملاء بالارتياح تجاه الالتزام الصارم بمبدأ العدالة الاكتوارية في عقود الدفع حسب التصرف.

162. لم تيسِّر التقنيات الرقمية التسعير المرتبط بالسلوك الفردي فقط بل أيضًا تغطية المخاطر المرتبطة بالاستخدام لفترات قصيرة جدًا ("تغطية عرَضية"). كما تُقدم عقود الدفع حسب الاستخدام أو التأمين عند الطلب، على سبيل المثال، للأنشطة في الاقتصاد التشاركي (مثل المالك المؤقت في تطبيقات تأجير الشقق، أو السائق في تطبيقات مشاركة السيارات، أو مستخدم وسيلة مشاركة السيارات)، للتأمين على السيارات عن طريق الأميال المقطوعة، أو تأمين السفر حسب ساعات أو أيام السفر.

163. في التأمين التقليدي ، لايعتبر دعم الاخرين (التضامن أو التعاون) هو الدافعُ الرئيس للمشاركة في تغطيات مخاطر فردية وموجهة للغاية بأسعار فردية، بل الدافع هو تحويل المخاطر المتبقية (الصافية) إلى جهة كفؤة تتحمل المخاطر - مثل مُؤمِّن أو صندوق لمخاطر المشتركين، لأنه لا يمكن للعملاء التخلص منها من خلال التدابير الوقائية الفردية.

164. ينبغي على مقدمي الخدمة الذين يقدمون عقود الدفع حسب التصرف والدفع حسب الاستخدام أن يحددوا بوضوح المحفزات التي تعمل على تشغيل التغطية وإيقافها، وأن يذكروا المخاطر المغطاة والمستبعدة بالتفصيل.

165. ينبغي على مؤسسات التكافل أن تشرح لمقدمي الطلب بلغة مفهومة خصوصيات هياكل التكافل مقارنة بالمنتجات التقليدية.

166. تزداد صعوبة مقارنة الأسعار عندما تكون عناصر المخاطر الفردية التي تستخدم في تحديد الأسعار غير معروفة للجمهور. وربما تختلف الأسعار المقدرة للمخاطر المتشابهة بشكل ملحوظ بين العملاء، ولن تكون أسباب هذا التباين واضحة للأطراف الخارجية. ولتحديد ما إذا كان السعر معقولاً، يجب على العميل الحصول على عروض أسعار من المُؤمِّنين الآخرين بناءً على عناصر مخاطره الخاصة. لكن، قد يمانع العملاء في الكشف عن هوياتهم وبياناتهم الشخصية الحساسة للعديد من المُؤمِّنين لغرض مقارنة السعر فقط. وشيوع هذه الممانعة، سيعرقل المنافسة السعرية، وهذا ليس في مصلحة العملاء.

167. لدعم شفافية الأسعار الفردية، ينبغي أن يكون العملاء قادرين على الحصول على عروض أسعار فردية بناءً على عناصر المخاطرة الشخصية الخاصة بهم دون الاضطرار إلى الكشف عن هويتهم عدة مرات. وينبغي تشجيع مقدمي الخدمة على توفير خدمات حاسبات الأسعار الذاتية دون الحاجة إلى ذكر الاسم التي تحسب الأسعار بناءً على عناصر المخاطر الفردية. وما لم يكشف المستخدمون عن هويتاهم، فإن الأسعار تبقى غير ملزمة. وبدلاً من ذلك، يمكن الترخيص لمقدمي خدمات مثل منصات المقارنة، أو السماسرة الذين يقدمون خدمات عبر الإنترنت، أو ومواقع التجميع الالكترونية، أو منظمات العملاء لجمع عروض الأسعار نيابة عن العميل.

168. لقد زادت الرقمنة المعرفة بسلوك العملاء (غير المرتبط بعناصر المخاطر الفردية) وسهلت تصميم وتوزيع عقود التأمين التي غالبًا ما تُباع في شكل إضافات مقيدة وباقات لسلع أو خدمات أخرى (ومن ذلك منتجات التأمين الرئيسة). ومن الأمثلة على ذلك تأمين الهواتف المحمولة والأجهزة، وتأمين حماية المشتريات، وتأمين الحوادث الشخصية، وتأمين السفر. وقد تحقق باقات التأمين السهولة للعملاء وتقلل لهم التكاليف. ولكنها أيضًا قد تزيد مخاطر الغبن والتضليل؛ فباعة المنتج الرئيس الذي يتم تجميع التأمين معه، مثل شركات التجارة الإلكترونية أو المنصات الرقمية، لا يملكون المستوى نفسه من الواجبات الاستئمانية تجاه العملاء إلا في حال اعتبار التشريعات المحلية لهم كوسطاء وبالتالي فرض واجب بذل العناية اللازمة عليهم. وعند عدم وجود مثل هذه التشريعات، يجب على العملاء أنفسهم معرفة ما إذا كانت الإضافة التي يقدمها التأمين مناسبة لهم وتستحق ثمنها. وقد لاحظت السلطات التنظيمية والرقابية في العديد من الدول أن هذا ليس هو الحال في كثير من الأحيان.[37] وقد يُدفع العميل أو يُجتذب إنتباهه لقبول إضافات التأمين – مثلًا من خلال نوافذ منبثقة تذكر "فقط الآن" أو مربعات اختيار مظللة سلفًا عند تسجيل الخروج – دون أن يكون لديه وقت كافٍ لتقييم استحقاق الخدمة لثمنها، وحساب التكاليف والمزايا المستقبلية، والبحث عن بدائل.

169. لمنع الغبن في بيع باقات التأمين وخدمات التأمين المضافة، ينبغي فصل بيع التأمين بوضوح عن بيع المنتج الرئيس. كما يجب وصف التأمين المضاف بشكل مناسب في وثيقة منفصلة أو في قسم مخصص من مواقع مقدمي الخدمة الإلكترونية أو تطبيقاتهم. وكذلك ينبغي النظر في الخيارات الآتية:

- توفير قنوات للاستفسارات التفاعلية.
- بيان أسعار كل مكون من مكونات الباقة على حدة.

[37] من امثلة ذلك قيام هيئة السلوك المالي البريطانية بشكل منظم بقياس مدى استحقاق منتجات التأمين لثمنها (https://www.fca.org.uk/publications/policy-statements/ps20-9-general-insurance-value-measures). والهيئة معنية خصوصًا بالقيمة المحتملة لمنتجات الحوادث الشخصية والغطاء الأساسي عندما تباع هذه المنتجات في شكل إضافات على منتجات تأمين أخرى. وبالنسبة لبيانات عام 2019، فقد تكبدت شركات التأمين في سداد المطالبات أقل من 20% من قيمة الأقساط التي جمعتها. www.fca.org.uk/data/general-insurance-value-measures

- إتاحة اختيار كل مكون على حدة.
- عدم استخدام مربعات الاختيار المظللة تلقائيًا.
- إتاحة فترات يسمح فيها بالإنسحاب من العقد أو ترتيبات بيع مؤجلة لباقات التأمين.

170. بالنسبة لباقات المنتجات المقدمة من قبل مقدمي خدمة مختلفين، يجب أن تكون الشركة التي قامت بتجميع الباقة نقطة اتصال لجميع أنواع الشكاوى، وأن تحولها إلى مقدم المنتج المناسب للرد عليها. أو قد تبيّن الشركة القائمة بالتجميع نوع الشكوى التي ينبغي توجهها مباشرة إلى كل مقدم خدمة ليرد عليها.

4.2.3 الرؤى السلوكية واستراتيجيات التسعير

171. تمنح البصمات الرقمية (من التجارة الإلكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعي، والتمويل الرقمي، وتقنية المعلوماتية البعدية، وما إلى ذلك) رؤى حول أسلوب حياة وسلوك العملاء. ويستخدم المؤمُّنون البيانات لأغراض مختلفة مثل التسويق، وتطوير المنتجات، وكشف الاحتيال، والتسعير. ويمكن الحصول على الخصائص السلوكية للعملاء الفرديين من البيانات الضخمة (أي من قواعد البيانات غير التأمينية وملفات العميل التعريفية التي يتم الحصول عليها من مورّدي البيانات).

172. ينبغي على المؤمِّنين الذين يحصلون على البيانات من أطراف ثالثة ويستخدمونها في تصنيف المخاطر توثيق تقييمهم لجودة وموثوقية البيانات التي يتم الحصول عليها. كما يجب عليهم ضمان أن البيانات التي يتم الحصول عليها من مصادر خارجية وإجراءات جمعها لا تنتهك قوانين ولوائح تنظيم حماية البيانات الشخصية في بلد إقامة العميل.

173. يجب أن يوضح مقدمو الخدمة مدى توافق ممارسات البيانات لديهم ولدى الجهات التي يتعاملون معها مع مبادئ الخصوصية.

174. اتخذ المشرعون والمنظمون في العديد من الدول تدابير ضد الأسعار التمييزية غير العادلة. وعلى الرغم من أن معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية تكمّل معايير الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين ولا تغطي مبادئ التسعير في معيار

المبادئ الأساسية للتكافل، فإن حماية العميل تتطلب بعض التفكير بشأن سلوكيات العمل المتعلقة بالتسعير التي يمكن أن تؤدي إلى معاملة غير عادلة للعملاء.

175. ينبغي أن توضح السلطة التنظيمية والرقابية ممارسات التسعير التي تنتهك مبدأ المعاملة العادلة للعملاء. وينبغي أن تعكس فروق الأسعار الاختلافات في المطالبات والمصروفات المتوقعة. ولتجنب التمييز غير العادل، يجب على المُؤمِّنين تحديد أسعار متشابهة للعملاء الذين لديهم وضعيات مخاطر متشابهة. كما يجب على المُؤمِّنين الافصاح عن البيانات المتعلقة بالمخاطر الشخصية وغير المتعلقة بها من مجمعات البيانات الضخمة التي تُستخدم في الاكتتاب والتسعير الشخصي.

176. ينبغي على مقدمي الخدمة الامتناع عن استراتيجيات التسعير التي تميز الأقساط وفقًا لاحتمالية تحوّل العميل عند التجديد. وفي الدول التي لا يُحظر فيها التجديد التلقائي، سيكون من الممارسات الجيدة إبلاغ العملاء بحقهم في إلغاء التجديد التلقائي وكيفية تنفيذ ذلك بسهولة. كما يجب على مقدمي الخدمة الإفصاح عن قواعد تعديل الأسعار عندما يكون التجديد التلقائي مفعلًا. ومن الممارسات الجيدة، أن يلتزم مقدمو الخدمة بطلب أسعار تجديد لا تزيد عن أسعار العقود الجديدة المكافئة.

177. على المؤمِّنين الذين يستخدمون النمذجة التنبؤية (مثل التنقيب في البيانات، والذكاء الاصطناعي، وتعلم الآلة، والتعلم العميق، إلى غير ذلك) في الحصول على رؤىً بشأن العملاء والتسعير أن يفصحوا عن نتائج ذلك في النموذج المفصل المقدم إلى السلطة التنظيمية والرقابية.

4.3 الجهات الرقمية الجديدة الفاعلة في السوق

178. أدت المرحلة الثانية من الرقمنة إلى ظهور العديد من نماذج الأعمال والترتيبات المؤسسية الجديدة في صناعة التأمين: مثل المُؤمِّنين الرقميين فقط، وتعاونيات النظراء، والسماسرة الذين يقدمون خدمات عبر الإنترنت، ومواقع التجميع الالكترونية، وما إلى ذلك.

179. في بعض الدول، حققت المنصات ومواقع التجميع الالكترونية مراكز قوية في أسواق البيع بالتجزئة. ولتجنب إساءة استخدام القوة السوقية وتعزيز حماية العميل، يجب أن تتعاون السلطات التنظيمية والرقابية لصناعة التأمين مع سلطات تنظيم المنافسة لتجنب إساءة استغلال القوة السوقية وحماية العملاء.

180. ينبغي على جميع الدول توضيح القوانين واللوائح التنظيمية التي تنطبق على الأنواع الجديدة من توزيع التأمين ومقدمي الخدمات (خاصة المنصات الرقمية ومواقع التجميع الالكترونية). ويجب عليهم، عند الضرورة، تعديل القوانين واللوائح التنظيمية القائمة لضمان تكافؤ الفرص ومنع المراجحة التنظيمية.

181. يجب على جميع الفاعلين في سوق التأمين، ولا سيما المنصات ومواقع التجميع الالكترونية، تقديم معلومات واضحة ومفهومة على مواقعهم الإلكترونية حول نموذج أعمالهم، والخدمات المقدمة للعملاء، ومبادئ التسعير، والعلاقات التعاقدية (بما في ذلك المكافآت) بينهم، ومع عملائهم، ومقدمي التأمين، والأطراف الخارجية الأخرى. وينبغي ضمان ما يلي:

- أن تتصف المنصات بالشفافية بشأن قرارات الإضافة إلى القائمة، والحذف منها، والترتيب.
- أن تعرض مواقع المقارنة الإلكترونية ومواقع التجميع الالكترونية حالتها التنظيمية (غير مرخص له، بيئة تجريبية، ومرخص له بالكامل) وتوضح ما إذا كان مسموحًا لها بتقديم توصيات أو مشورة للعملاء. كما ينبغي عليهم إبلاغ العملاء بالعمولات التي يتلقونها مقابل العقود التي تتم عن طريق الوسطاء.
- أن يكون لدى جميع الفاعلين آليات معالجة للشكاوى يسهل الوصول إليها.

182. تنطبق المعايير الدولية أو القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية الخاصة بالحوكمة الشرعية على مقدمي خدمة التكافل أو الأنواع الأخرى من عقود التأمين الإسلامي، ولكنها لا تنطبق عادةً على الموزعين المستقلين ومقدمي الخدمات الآخرين في صناعة التأمين الإسلامي (مثل المنصات الالكترونية، وشركات التقنية). وأيًا كان الحال، ينبغي أن تكون الشركات التي تعالج المنتجات المالية الإسلامية قادرة على شرح خصائصها الإسلامية للعملاء.

183. يجب أن تكون الشركة التي تروج بنشاط لمنتجات التأمين الإسلامي (على سبيل المثال، من خلال إبراز الالتزام بأحكام للشريعة ومبادئها على أنه سمة تميزها عن البدائل التقليدية) قادرة على شرح الخصائص الإسلامية للمنتج مقارنة بالمنتجات التقليدية أو المنتجات الإسلامية الأخرى. كما ينبغي على الشركة تشغيل نظام تفاعلي حيث يمكن للعملاء طرح أسئلة حول الخصوصيات الشرعية بلغة بسيطة.

184. يتعين على الشركة التي تعلن أنها إسلامية في دولة لا توجد فيها قوانين ولوائح تنظيمية محددة سارية، أن تطبق معايير الحوكمة الشرعية الدولية بما يتناسب مع حجمها ونوع نشاطها.

185. يمكن للفاعلين الجدد المهمين في الأسواق الرقمية تحقيق مراكز قوية أو حتى مهيمنة في السوق في أجزاء من سلسلة القيمة للتأمين الرقمي، على سبيل المثال، في نمذجة المخاطر الخوارزمية، أو معالجة اللغة الطبيعية، أو الابلاغ عن البيانات بشكل آني. كما قد يكون هؤلاء الفاعلون الجدد من شركات تكنولوجيا التأمين، أو شركات التكنولوجيا الكبرى، أو شركات الاتصالات التي لا تخضع للتنظيم أو الرقابة من قبل السلطات التنظيمية والرقابية للتأمين. ومع ذلك، يمكن أن تؤثر قوتهم السوقية بشكل كبير على سلوكيات العمل للمؤمِّنين الذين يعتمدون على منتجات وخدمات هذه الشركات.

186. تُشجع السلطات التنظيمية والرقابية للتأمين على التعاون مع السلطات التنظيمية المسؤولة عن البنية التحتية للاتصالات والمنافسة لتحديد مخاطر التركُّز والترابط المحتملة في قطاع التأمين الناجمة عن المراكز المهيمنة في السوق لمقدمي التكنولوجيا والبنية التحتية.

القسم الخامس: الإشراف والرقابة على مخاطر سلوكيات العمل

187. يمكن للجهات الرقابية تبني أسلوب الرقابة القائمة على المخاطر لسلوكيات العمل وهو ما يساعدها على استخدام الموارد النادرة بشكل كاف من خلال تحديد عمق القضايا وحجمها، وتركيز الأولويات والموارد في الأماكن الأكثر أهمية، وإعطاء الأولوية لقضايا العملاء ومقدمي الخدمة الأكثر خطورة، مع المراقبة المستمرة وتحسين القدرة الديناميكية للجهات التنظيمية والرقابية للاستجابة للابتكار والتغيير[38].

188. تعتمد رقابةُ حماية العميل القائمةُ على المخاطر على نفس المفاهيم الأساسية التي تعتمد عليها الرقابة الاحترازية القائمة على المخاطر، كالمخاطر المتأصلة ومخففات المخاطر. ومع ذلك، فإن مخاطر سلوكيات العمل تختلف عن المخاوف الاحترازية التي تتطلب اهتمامًا إضافيًا من قبل الجهات الرقابية.

189. وفقًا للمعيار رقم 20، رغم التفريق أحيانًا بين المنهج القائم على المخاطر والمنهج القائم على الالتزام فيما يتعلق بالرقابة، فإن التأكد من التزام مؤسسات التكافل بالمتطلبات الرقابية يعد جزءًا أساسًيا من الرقابة. وهذه المتطلبات صيغت لمنع المخاطر أو تخفيفها عمومًا. ومع ما قد يؤدي إليه المنهج القائم على الالتزام البحت من نشوء ثقافة الاعتماد على قائمة التحقق، فإن مراقبة الالتزام ضرورية لضمان تحقيق النتائج المرجوة، كما أن ذلك قد يساعد أيضًا في تحديد المخاطر الأعمق.

190. لقد قدم المعيار رقم 20 إطارًا للرقابة القائمة على المخاطر لمعالجة المخاوف الاحترازية لصناعة التكافل. وهو يساعد السلطات التنظيمية والرقابية في بناء إطار قائم على المخاطر لسلوكيات العمل. ويشير المعيار أيضًا إلى أن المنهج القائم على المخاطر يجب أن يأخذ في الاعتبار خصوصيات التكافل؛ لأن تقييم التأثير يجب أن يأخذ في الاعتبار الفصل بين الصناديق ومخاطر مخالفة أحكام الشريعة ومبادئها، التي قد يكون لها تأثيرات من منظور احترازي ومن منظور سلوكيات العمل.

---

[38] إستراتيجية الهيئة الأوروبية للتأمين والمعاشات المهنية للرقابة على سلوكيات العمل (2021)
https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/eiopa-strategy-on-conduct-supervision-2021.pdf

5.1 مخاطر سلوكيات العمل

191. يعرّف المعيار 27 مخاطر سلوكيات العمل على أنها " مخاطر الخسائر المالية أو النتائج السلبية الأخرى التي تنشأ من مشغلي التكافل و/أو الوسطاء الذين يجرون أعمالهم بطريقة لا تضمن المعاملة العادلة للعملاء أو تسبب الضرر لهم".كما أن مخاطر التجزئة هي مجموعة فرعية من مخاطر سلوكيات العمل تركز على النتائج المتحققة للعملاء.[39]

192. يتطلب تطوير رقابة السلوك القائمةِ على المخاطر تحليلًا منهجيًا لمخاطر سلوكيات العمل في السوق. ويمكن أن تختلف أنواع مخاطر السلوك من دولة إلى أخرى بسبب عوامل مثل ظروف الاقتصاد الكلي، والحجم، والهيكل، ونمو منتجات صناعة التأمين الإسلامي ومزيجها، ونماذج التوزيع (بما في ذلك التوزيع الرقمي)، وما إلى ذلك. وتحتاج السلطات التنظيمية والرقابية إلى آلية ملائمة لتبادل المعلومات بين السلطات إذا قامت الجهات الرقابية المنفصلة بالرقابة الاحترازية والرقابة على السلوكيات؛ لأن القضايا الاحترازية يمكن أن تشير إلى مشكلات في سلوك السوق والعكس صحيح.

5.2 تحديد مخاطر سلوكيات العمل

193. يتطلب تحديد المخاطر من الجهات الرقابية جمع بيانات دقيقة وموثوقة بكميات مناسبة وفي الوقت الملائم. ويمكن أن يكون المصدر الرئيس للبيانات بالنسبة للجهات الرقابية هو المعلومات التي يوفرها مقدمو الخدمة. ولضمان الجودة والكمية الكافية للبيانات التي يتم جمعها في الوقت الملائم واستخدامِها المناسب، ينبغي أن يكون لدى الجهات الرقابية إطار ملائم لتحديد احتياجات البيانات ودورية التجميع المطلوبة بالتفصيل. كما سيساعد ذلك السلطة التنظيمية والرقابية في ربط البيانات التي تم جمعها بالأهداف الرقابية وتحديد الاستخدام الخاص لكل

[39] تُعرِّف الهيئة الأوروبية للتأمين والمعاشات المهنية مخاطر التجزئة على أنها "مخاطر محتملة على العملاء بسبب قيام المُؤمِّنين والوسطاء بأعمالهم بطريقة لا تخدم دائمًا مصالح العملاء". الهيئة الأوروبية للتأمين والمعاشات المهنية: مؤشرات مخاطر التجزئة - المنهجية (2021) https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/retail_risk_indicators_methodology_for_publication.pdf

نقطة بيانات. وتتطلب البيانات الدقيقة والموثوقة أيضًا توحيد التعريفات من قبل الجهات الرقابية (على سبيل المثال، الشكاوى أو الاستفسارات).

194. استنادًا إلى قدرات وموارد الدول، يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية أيضًا توسيع نطاق جمعها للبيانات غير المنظمة بكميات كبيرة (البيانات الضخمة) من خلال استخدام التقنيات الرقمية (مثل التكنولوجيا التنظيمية). كما سيساعد ذلك الجهات الرقابية على جمع المعلومات العامة من الإنترنت (على سبيل المثال، بيانات الشكاوى لقطاع التمويل الإسلامي بأكمله من التسوية البديلة للمنازعات وشكاوى العملاء في منصات التواصل الاجتماعي المختلفة).

195. يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية من خلال المنهج القائم على المخاطر أن تطلب من مشغلي التكافل التأكد من من أن ممارسات التسعير التفضيلي لا تؤدي إلى الإجحاف بالعملاء. وينبغي على السلطات الرقابية أن تراقب نشاطات السوق لتحديد المنتجات وقطاعات السوق التي يُمارَس فيها التسعير التفضيلي وتمثل أكبر مخاطرة بالنسبة لحماية المستهلك.

5.2.1 أدوات رقابية لتحديد مخاطر سلوكيات العمل

196. على الرغم من تنوع أطر رقابة السلوك القائمة على المخاطر، يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية استخدام بعض الأدوات لأغراض الرقابة الاحترازية والرقابة على السلوك كليهما. وقد أوصى[40] المعيار رقم 20 بالأدوات التالية التي يمكن أن تنطبق على تحديد المخاطر الاحترازية ومخاطر سلوكيات السوق وتخفيفها:

- إعداد التقارير الرقابية.
- الإشراف المكتبي.
- التفتيش الميداني.
- المتابعة الرقابية.

[40] لمزيد من التفاصيل، انظر القسم 2.2 الأدوات الرقابية

- الإنفاذ.
- الرقابة القائمة على الحدث.
- المراجعة الجزئية.

197. وكذلك من الأدوات والتقنيات التي يمكن استخدامها خصيصًا للرقابة على السلوك[41] ما يلي:

1. **تقرير عن توجهات العميل**: يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية إعداد تقرير عن توجهات العميل من خلال تحليل السوق والشكاوى والتعاون مع الجهات الرقابية الأخرى إذا كان ذلك مناسبًا (عند اختلاف الجهات الرقابية للصيرفة الإسلامية وسوق رأس المال). ويمكن أن تكون النتيجة لمحة سريعة عن الاتجاهات المتعلقة بقضايا محددة لحماية العملاء في التأمين الإسلامي، وفي صناعة التمويل الإسلامي بصفة كلية مع ما يترتب على ذلك من تبعات على التكافل. كما يمكن أن يأخذ التقرير مدخلات من أصحاب مصلحة مختلفين، مثل جمعيات الخبراء الاكتواريين، ومكاتب حماية العملاء، والهيئات الشرعية، والباحثين، ووسائل الإعلام، لتحقيق فهم أكثر دقة للقضايا.
2. **خريطة شدة المخاطر**[42]: يمكن أن يمنح العرض الرسومي للمخاطر الرئيسة المحددة للجهة الرقابية فهماً أوسع للمخاطر التي تحتاج إلى أن تكون موضع أولوية والمخاطر الناشئة. كما يمكن لخريطة شدة المخاطر أن تكمِّل تقرير توجُّهات العميل.
3. **التسوق الخفي**: من خلال التسوق الخفي، يمكن للجهات الرقابية جمع المعلومات المتعلقة بممارسات مقدمي الخدمة والوسطاء. ويتطلب التسوق الخفي من موظفي السلطات التنظيمية والرقابية أو ممثل معين (على سبيل المثال، شركة أبحاث السوق) التصرف كعميل تجزئة. ومن خلال ذلك، يمكن للجهة الرقابية اختبار ممارسات مقدمي الخدمة والوسطاء في نقاط مختلفة من فترة العقد. ومن خلال توثيق العملية، يمكن للسلطات

---

[41] بعض الأدوات مأخوذة من "إستراتيجية الرقابة على سلوكيات العمل" للهيئة الأوروبية للتأمين والمعاشات المهنية (2021)
https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/eiopa-strategy-on-conduct-supervision-2021.pdf

[42] من الأمثلة على ذلك يمكن أن يكون:
https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/working_groups/reports/eiopa_2021_consumer_trends_report_-_heat-map.pdf

التنظيمية والرقابية تحديد أو تأكيد الممارسات العادية لمقدمي الخدمة والصناعة التي لا يمكن التحقق منها من خلال وسائل أخرى.

4. **الإبلاغ عن المخالفات**: إلى جانب شكاوى العملاء، يمكن أن يساعد برنامج الإبلاغ عن المخالفات السلطات التنظيمية والرقابية على جمع معلومات عن سلوكيات السوق السيئة من العملاء، والموظفين السابقين أو الحاليين لمقدمي الخدمة، وممارسي الصناعة، والاكتواريين، وأي مجموعة مهتمة. ويمكن أن يكون هذا منصة على الإنترنت حيث يمكن للأطراف ذات الصلة -دون ذكر الاسم- تقديم معلومات ذات صلة، أو الإبلاغ عن قضايا مثل الاخلال بالإجراءات الذي يُرجّح أن يؤثر على العملاء، أو تضارب المصالح المحتمل، أو أي مخاوف مهمة. ويمكن تحفيز الإبلاغ عن سوء السلوك لتشجيع الأطراف المعنية على استخدام منصة الإبلاغ عن المخالفات (من خلال منح جائزة مالية مثلًا إذا كانت المعلومات المقدمة تؤدي إلى إجراء إنفاذ من قبل الجهة الرقابية أو تعزيز حماية العملاء). ولكي يعمل برنامج الإبلاغ عن المخالفات بفعالية، من الضروري أن تقوم السلطات التنظيمية والرقابية بحماية المبلغين عن المخالفات[43]. ويتطلب إطار حماية المبلغين عن المخالفات من الجهات الرقابية أن توفر حماية قانونية فعالة وإرشادات واضحة بشأن إجراءات الإبلاغ.

5.2.2 تقييم مخاطر سلوكيات العمل خلال دورة حياة المنتج

198. تبدأ دورة حياة المنتج بتطوير وتصميم منتج التكافل أو التأمين الإسلامي. ومن الأهمية بمكان أن يكون لدى مقدمي الخدمة مبادئ وإجراءات سليمة لضمان أن تطوير المنتج وتصميمه لا يؤديان إلى معاملة غير عادلة للعملاء.

مخاطر نموذج الأعمال والإدارة

199. تنشأ مخاطر نموذج الأعمال والإدارة بسبب الكيفية التي تُهيكل، وتقود، وتدير بها المؤسسات أعمالها وبسبب علاقاتها مع الكيانات الأخرى في سلسلة القيمة. ويمكن أن تؤثر هذه المخاطر على العملاء خلال دورة حياة المنتج كلها، في حين أن تطوير المنتجات وتصميمها، وتسليمها، وإدارة مخاطر المنتجات تتجسد فقط في مراحل معينة.

[43] للحصول على أمثلة على أطر مختلفة لحماية المبلغين عن المخالفات، ارجع إلى "الالتزام بحماية فعالة للمبلغين عن المخالفات"- الصادر عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2016) https://read.oecd-ilibrary.org/governance/committing-to-effective-whistleblower-protection_9789264252639-en#page4

200. من الأمثلة على مخاطر نموذج الأعمال ذات الصلة استخدام أطراف خارجية (مثل وكالة التسويق، أو خبير تسوية المطالبات، أو شركة تكنولوجيا التأمين التي توفر البيانات والخوارزميات لغرض التحليلات التنبؤية). ويمكن للعملاء توقع الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها لجميع المنتجات والعمليات. ويتعين على المقدمين الذين يستخدمون ترتيبات التعهيد الخارجي ضمان الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها لجميع الخدمات التي يقدمها الشريك الخارجي. ومع ذلك، قد تنشأ المخاطر إذا لم يكن للجوانب الشرعية دورٌ في الأعمال المعتادة لهؤلاء الشركاء، أو إذا كان هؤلاء الشركاء يفتقرون إلى المعرفة الكافية بالشريعة.

201. من مصادر مخاطر إدارة الأعمال أيضًا ثقافة الأعمال وهياكل الحوكمة. لذا، حين تقدم المؤسسة نفسها على أنها وكيل، فإن الجميع داخل مشغل التكافل، بدءًا من المديرين إلى موظفي المبيعات، يجب أن يستوعب ويطبق مبدأ "العميل أولاً". كما يجب أن يوجه هذا المبدأ سلوك جميع الوسطاء. وينبغي كذلك ألا تقتصر هياكل الحوكمة على ضمان الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها فحسب، بل يجب أيضًا أن تراعي الوضع الخاص للمشتركين وأن تمنحهم صوتًا مناسبًا بحيث يُتجنب تضارب المصالح أو يخفف منه.

مخاطر تطوير المنتج وتصميمه

202. تنشأ مخاطر تطوير المنتج وتصميمه بسبب الكيفية التي يقوم بها مقدمو الخدمة بتطوير وتصميم منتجات التأمين الإسلامي قبل تسويقها والكيفية التي يتم بها توجيه المنتجات للعملاء. وتتمثل إحدى المخاطر الخاصة بالتأمين الإسلامي في التصميم والتطوير في مخالفة أحكام الشريعة ومبادئها والاخفاق في الالتزام بالمتطلبات التنظيمية للمنتجات. ومن المخاطر الأقل وضوحًا تلك المتعلقة باستهداف السوق، ومدى استحقاق المنتج لثمنه، وتسعير المنتجات.

203. عندما تتنافس المؤسسات الإسلامية مع شركات التأمين التقليدي على العملاء، فقد يستخدم مقدمو الخدمة تقنيات لتحسين الأسعار أو عناصر تصميم مماثلة لشركات التأمين التقليدي وهو ما يعيق التحول إلى مقدم خدمة إسلامي آخر. تضر هذه الممارسات بالمشتركين وينبغي معالجتها من قبل السلطات التنظيمية والرقابية. كما يجب

على السلطات الشرعية فحص هذه القضايا وتقديم المشورة حول كيفية تجنب مخاطر السمعة ومخاطر مخالفة أحكام الشريعة ومبادئها.

204. المؤسسة التي تعتبر نفسها ملتزمة أخلاقيًا ومتقيدة بالشريعة تتسبب (عن قصد) في خلق توقعات عالية للعملاء فيما يتعلق بممارسات الأعمال الخاصة بها. ومن مصلحتها تجنب مخاطر السمعة ومخاطر مخالفة أحكام الشريعة ومبادئها. كما يمكن أن يؤدي ضعف الشفافية والغموض المتعلقان بالممارسات التي جذبت انتباه الجهات التنظيمية وخضعت للتدقيق العلني إلى الإضرار بالسمعة. وتستوجب حماية العملاء والمصالح الذاتية لمقدمي الخدمة على الهيئات الشرعية لديها أن تتخذ موقفًا عامًا بشأن الممارسات المتنازع عليها وأن تبلغ عن ذلك بصيغة مناسبة (وقد تنص الجهة التنظيمية على وجوب ذلك).

205. في حالة عدم وجود لائحة تنظيمية عامة، وتصريح المقدم علنًا بامتناعه، بدافع الالتزام بالشريعة، عن ممارسات التسعير والتصميم المتنازع عليها، ينبغي أن يتم ذلك بطريقة تسمح بقياس الامتناع الطوعي، وينبغي على المقدم الإفصاح عن نتائج القياس بصيغة مناسبة.

مخاطر التسليم والتسويق

206. تنشأ مخاطر التسليم والتسويق بسبب الكيفية التي يتم بها طرح المنتجات في السوق وبسبب التفاعل بين العميل ومؤسسات التأمين الإسلامي أو الوسطاء في نقاط البيع. ويمكن أن تؤدي إحدى السمات الخاصة لعقود التكافل – أي ملكية المشتركين للصندوق وحقهم في الحصول على فائض الاكتتاب - إلى تضارب المصالح ومخاطر التسليم عندما تتسبب استراتيجيات التسويق أو العمليات الترويجية للمبيعات في توقعات غير واقعية للعملاء فيما يتعلق بتوزيع الفائض.[44] كما يمكن أن يكون الفائض المحقَّق أقل من المتوقع من قبل العملاء (أو حتى سلبيًا)، أو قد يتعين استخدامه لسداد القرض أو تكوين الاحتياطيات الفنية الضرورية.

[44] يمكن للمستهلكين الانضمام إلى برنامج تكافل مع توقع عوائد فائضة منتظمة أو أعلى من المعتاد. وربما لا تكون هذه المسألة مسألة عدالة، ولكنها إحدى التوقعات غير الصحيحة التي لم تتم معالجتها بشكل فعال من قبل مشغل التكافل أثناء عملية البيع (بل قد تكون مدعومة بمعلومات مضللة). كما يمكن أن يكون العلاج تغييرًا في التسويق (لتحقيق توقعات أكثر واقعية للمستهلكين) أو تثقيفًا أفضل للمستهلكين.

207. أحد أنواع تضارب المصالح الأساسية التي يسهل أن يغفل عنها كثير من الناس هو سعي مشغل التكافل إلى تحقيق فائض عبر طلب سعر أكبر (كلما سمحت الحالة التنافسية بذلك)؛ وذلك لأن كلًا من المشغل والمشتركين راغبون في تحقيق فائض، وإن لم يكن المشغل مستحقًا للحصول على أي نصيب في فائض الاكتتاب. [45]

208. تنجم بعض مخاطر التسليم والتسويق الخاصة بالتأمين الإسلامي عن تعقيد منتجات الحماية المتطورة، لا سيما تلك التي تحتوي على عنصر ادخار واستثمار كما هو الحال في منتجات التكافل العائلي ذات الوحدات ومنتجات التأمين الإسلامي على الحياة ذات الوحدات. إن تنوع الموجودات (الصناديق) الخاصة بالاستثمار المتفق مع أحكام الشريعة ومبادئها لمدخرات العملاء والمرونة الكبيرة والقدرة على التكيف مع الظروف أو التفضيلات المتغيرة للعملاء يجعل النموذج المرتبط بالوحدة مرغوبًا عند هيكلة برنامج تأمين إسلامي. ولكن هذه الخصائص تجعلها أيضا أرضًا خصبةً لمخاطر التسويق، والتوزيع، والمبيعات. ومن هذه المخاطر، تمثيلًا لا حصرًا، صعوبة إثبات التزام المنتج بأحكام الشريعة ومبادئها للعميل، وحملات التسويق غير المناسبة، ونقص المعرفة بالوسطاء، وندرة شركاء التوزيع المؤهلين الذين يشاركون المقدم مباده وثقافته، والبيع المضلل بسبب سوء فهم سمات المنتج من قبل كل من العميل ومندوب المبيعات. ويؤدي كل هذا إلى نتائج سيئة للعملاء.

209. يمكن أن تكون النتائج السيئة للعملاء أيضًا بسبب عدم كفاية معرفتهم بقواعد شرعية معينة تتعلق بعقد التأمين الإسلامي مثل دور المستفيد المرشح في عقد التكافل العائلي. وعلى الرغم من أن منافع الوفاة التي يدفعها المُؤمِّنون لمرشح سياسة التأمين التقليدي على الحياة سوف تكون من نصيب ذلك المستفيد، ينبغي أن يكون هذا مختلفًا في التأمين الإسلامي.[46] وقد فصلت الشريعة أحكام المواريث وينبغي ألا تتحايل عقود التأمين الإسلامي على تلك الأحكام. وعليه، لن تعود منافع الوفاة للمستفيد المرشح ولكنها سيبقى اعتبارها جزء من ممتلكات الشخص المتوفى والتي ينبغي توزيعها على ورثته طبقاً لقواعد الشريعة المتعلقة بالميراث. وفي حالة لم يتم تحديد أي شيء، فإنه يتوجب على

[45] دون احتساب العائدات من استثمار موجودات صندوق مخاطر المشتركين، فإن مصدر الفائض هو تدفق اشتراكات المشتركين (على سبيل المثال 100 دولار). وبافتراض أن مشغل التكافل يتقاضى أجر وكالة يمثل نسبة من الاشتراكات المدفوعة (على سبيل المثال 25٪)، وبافتراض أن المبلغ (س) فقط يكفي للوفاء بالمطلوبات (على سبيل المثال 70 دولارًا)، وأن أي مبلغ زائد على (س) هو فائض يمكن إعادة توزيعه على المشتركين. فإن الفائض سيكون في هذه الحالة 5 دولارات ستوزع على المشتركين. وسيكون مشغل التكافل حرًا في زيادة السعر كي يزيد الفائض وهو ما ليس في مصلحة المشتركين.

[46] قد يكون في بعض الدول ممارسات مختلفة ربما تكون متوافقة مع أحكام الوصايا والمواريث في الشريعة الإسلامية.

المستفيد المرشح أن يؤدي دور الوصي ويسهل التوزيع وفقًا لقواعد الشريعة. كما يتوجب على مقدم الخدمة أو الوسيط إبلاغ العملاء بهذه الخصائص المميزة.[47]

210. من المخاطر المتعلقة بإدارة المنتج الكيفية التي تدار بها العقود وكيفية تفاعل مقدمي الخدمة والوسطاء مع العملاء منذ قبول العقد حتى اكتمال مدة العقد. ويجب على مقدمي الخدمة إعطاء الأولوية للصفات الشرعية لمنتجاتهم في جميع الأوقات ومدى مقبوليتها في السوق. ويمكن أن تساعد البيانات الخاصة بمعالجة الشكاوى المتعلقة بالجوانب الشرعية في تحديد نقاط الضعف وتوجيه المقدمين عند إصلاح الأحكام التعاقدية أو العرض العلني لمنتج أو تعديل عناصر التصميم المهمة. كما يمكن أن تساعد البيانات المتعلقة باستخدام الآليات الخارجية لتسوية المنازعات ونتائجها (إذا كانت متاحة) في تحسين تجارب العميل في المستقبل. وينبغي على مقدمي الخدمة جمع بيانات عن الشكاوى ومعالجتِها، وتقديم تلك البيانات إلى السلطات التنظيمية والرقابية المعنية.

211. لقد سهلت المعرفة النظرية والأمثلة العملية إنشاء قوائم لمخاطر سلوكيات العمل على مدار دورة حياة المنتج. ولا تتجسد كل هذه المخاطر في كل مكان، كما أن احتمالية تجسُّد بعض المخاطر أعلى من غيرها. لذلك، سيكون من المفيد وضع مجموعة من المؤشرات التي قد تُستخدم في تحديد الحالات التي يمكن أن تتجسد فيها مخاطر افتراضية في وقت قريب.

5.3 مؤشرات لمخاطر سلوكيات العمل

212. تقتضي مراقبة السلوك المتمحورة حول العميل عدم اقتصار التركيز على المخاطر التي يعرض مقدم الخدمة لها نفسَه وأن يشمل التركيز المخاطر التي يتعرض لها العملاء نتيجةً لسلوك مقدم الخدمة.[48]

213. للرقابة على مخاطر سلوكيات العمل، تحتاج السلطات التنظيمية والرقابية إلى مؤشرات مخاطر تعزز تلك التي يُعتمد عليها للرقابة الاحترازية أو تغايرها تمامًا؛ فمثلًا، يجب أن تأخذ الجهات المراقبة على سلوكيات العمل في

---

[47] كما يجب أيضًا إبلاغ العملاء من قبل مشغل التكافل أو الوسيط بشأن معالجة عقود التكافل في قانون البلد إذا كان لا يعترف بالأحكام الشرعية للوصايا والمواريث.

[48] ورقة تطبيقية حول مناهج الرقابة على سلوكيات العمل - الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين (2014):
https://www.iaisweb.org/uploads/2022/01/Application_Paper_COB_supervison_final.pdf.pdf

الاعتبار مدى فعالية أطر إدارة المخاطر وأدوات تصنيف المخاطر التي يستخدمها مقدمو الخدمة في تحديد مخاطر سلوكيات العمل.

214. ستساعد المؤشرات في فهم الاتجاهات وتحديد المخاطر المحتملة للعملاء التي يتسبب بها مقدمو الخدمات والوسطاء الذين يديرون الأعمال بطرق لا تخدم دائمًا مصالح العملاء. كما قد تكون هذه المؤشرات تحذيرًا مسبقًا حول كيفية تأثير بعض الخصائص وإجراءات التوزيع للمنتجات المختلفة على العملاء.

215. يمكن حساب المؤشرات التالية لمخاطر سلوكيات العمل المحتملة بناءً على البيانات التي تم جمعها من قبل السلطات التنظيمية والرقابية في الدولة:

- معدلات العمولة: يتسبب ارتفاع معدلات العمولة في التحفيز المفرط لزيادة المبيعات سعيًا لتحقيق الدخل. كما تعد معدلات العمولة المرتفعة محركًا محتملاً للبيع المضلل ويمكن أن تعني عدم التناسب بين منافع العميل والأقساط المدفوعة، مما يجعل المنتج أقل استحقاقًا لثمنه بالنسبة للعملاء.
- أجور الوكالة: قد تمنع أجور الوكالة سداد القروض المستحقة بل قد تؤدي إلى عجز صندوق مخاطر المشتركين وهو أمر شديد الضرر بمصالح المشتركين.
- نسبة التنازل: قد يشير العدد المرتفع لحالات التنازل إلى أن المنتج غير مناسب للسوق المستهدف، ما يعني أنه غير مناسب لاحتياجات العملاء.
- نسبة المطالبات: في الأعمال غير المرتبطة بالتأمين على الحياة، قد تؤدي كثرة رفض المطالبات أو دفع تعويضات قليلة إلى فترة طويلة من انخفاض المطالبات أو تناقصها بشكل حاد، مما يشير إلى احتمال غبن أو صياغة سيئة للعقود تزيد عدد الشكاوى المتعلقة بالمطالبات. ولكن، ربما يكون سبب تناقص عدد المطالبات أيضًا عواملُ خارجية أو قلة حالات الخسارة.
- نسبة المطالبات المرفوضة: يمكن أن تشير النسبة المرتفعة لرفض المطالبات إلى غبنٍ أو تصميم سيئ للمنتج. ويمكن أن تشير إلى عدم كفاية توثيق المطالبات من قبل العملاء أو مطالبات في حوادث غير مغطاة. كما يمكن أن يشير مبلغ الاشتراك المنخفض والنسبة المنخفضة للمطالبات إلى تأمين زائد عن الحاجة.

- نسبة المطالبات غير المحسومة: يمكن أن تشير النسبة العالية للمطالبات غير المحسومة في نهاية العام إلى تأخر في المعالجة، وقد تشير أيضًا إلى تعقيد المطالبات.
- النسبة المجمَّعة (مقياس الربحية في التأمين): تشير النسبة المجمَّعة الأقل من 100٪ إلى ربح. ويمكن أن تنتج النسب المجمعة "أقل من المعتاد" (= "أرباح أعلى من المعتاد") من المنتجات التي لا تستحق ثمنها ومن السلوك السيء في التسويق والمبيعات.
- نمو إجمالي الاشتراكات المكتتبة: يمكن أن ينتج النمو المرتفع في إجمالي الاشتراكات المكتتبة عن سياسات العميل الجيدة، أو اتجاهات السوق العامة، أو الدعاية المفرِطة. كما أن النمو السريع يمكن أن يحسِّن المخاطر التشغيلية والمخاطر الأخرى.
- نمو العقود الجديدة: هو نفسه نمو إجمالي الاشتراك المكتتب مقاسًا من حيث عدد العقود.
- نسبة العقود الجديدة: يمكن أن تشير النسبة العالية للعقود الجديدة مقسمة على العدد الإجمالي للعقود إلى ممارسات التسويق المفرط، خاصة إذا كان نمو إجمالي الاشتراكات المكتتبة ونمو العقود الجديدة مرتفعًا أيضًا.
- نسبة العائد: للعوائد المنخفضة أو السلبية (= مجموع توزيعات الأرباح، والإيجار، الأرباح و/أو الخسائر الصافية، والمكاسب و/أو الخسائر غير المحققة) على الموجودات المرتبطة بالوحدة تأثيرٌ ضار كبير على العملاء، خاصة إذا اقترنت بتكاليف عالية. وتعكس نسبة العائدِ العائدَ الإجمالي للموجودات المحتفظ بها في العقود المرتبطة بالوحدات والمرتبطة بالمؤشر.
- التكاليف الجارية: قد تقلِّل التكاليف الجارية المرتفعة (= المصروفات المتوقعة على الاشتراك المتوقع وأفضل تقدير للمطلوبات) من عائد المنتجات المرتبطة بالوحدة.
- نسبة عدم السيولة: إذا ارتفعت نسبة الموجودات قليلة السيولة في إجمالي الموجودات التي تسند العقود المرتبطة بالوحدة؛ فقد يتعرض العملاء لخطر نقص السيولة.
- تباين نسبة عدم السيولة: تؤدي زيادة نسبة عدم السيولة إلى زيادة المخاطر بالنسبة للعملاء ويمكن أن تشير إلى تحول في نموذج الأعمال.

216. يمكن لبعض مؤشرات المخاطر تحديد مخاطر سلوكيات العمل خلال دورة حياة المنتج. ويمكن تعزيز قائمة مؤشرات مخاطر تطوير المنتج وتصميمه، ومراحل التسليم الخاصة بدورة حياة المنتج من خلال مؤشرات مخاطر مرحلة إدارة المنتج المبنية على بيانات الشكاوى.

- يمكن أن تشير النسبة المئوية للشكاوى المتعلقة بالمنتج مقسمة على إجمالي الشكاوى إلى مخاطر محددة متعلقة بالمنتج.
- يشير النمو السنوي لشكاوى المنتجات التي تتلقاها مؤسسات التأمين الإسلامي إلى مخاطر واتجاهات محددة متعلقة بالمنتج.
- يمكن أن تشير نسبة شكاوى المنتجات من إجمالي الشكاوى التي تتلقاها الآلية الخارجية لتسوية المنازعات إلى مخاطر محددة متعلقة بالمنتج، وتشير إلى قضايا تتعلق بالآلية الداخلية لدى المؤسسة لمعالجة الشكاوى (مثل السرعة، والعدالة، والشفافية).
- يمكن أن يدعم النمو السنوي لشكاوى المنتجات التي يتلقاها الكيان الخارجي لتسوية المنازعات تشخيص القضايا الخاصة بالمنتج وأوجه القصور في الآلية الداخلية لمعالجة الشكاوى.
- يمكن أن تشير النسبة المئوية للشكاوى المصنفة حسب أسبابها من إجمالي الشكاوى إلى مخاطر محددة لأسباب معينة ومخاطر مرتبطة بمراحل دورة حياة المنتَج.
- يتيح مؤشر النمو السنوي للشكاوى المصنفة حسب أسبابها التي تتلقاها مؤسسات التأمين الإسلامي رصد الاتجاهات وتحديد المخاطر الناشئة المتعلقة بالمراحل في دورة حياة المنتج.
- يمكن للنسب المئوية للشكاوى المصنفة حسب أسبابها من إجمالي الشكاوى التي تتلقاها الآلية الخارجية لتسوية المنازعات تأكيد المخاطر المتعلقة بأسباب معينة وتحديد أوجه قصور الآلية الداخلية لمعالجة الشكاوى.
- يمكن أن يدعم النمو السنوي للشكاوى المتعلقة بالسبب التي يتلقاها الكيان الخارجي لتسوية المنازعات تشخيص القضايا الخاصة بالسبب وأوجه القصور في الآلية الداخلية لمعالجة الشكاوى.

217. يمكن للجهات الرقابية تجميع البيانات حسب مجالات تركيز معينة مما يعينها في وضع الاستراتيجيات وتخصيص الموارد بناءً على الأولويات. والأمثلة التي قدمها تقرير[49] الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين حول كيفية قيام الدول المختلفة بتجميع المؤشرات حسب مجالات تركيز معينة قابلةٌ للتطبيق على الرقابة على سلوكيات العمل الخاصة بالتأمين الإسلامي.

	مجال التركيز	مثال على المؤشرات[50]
1	المطالبات	• أحجام ومبالغ المطالبات • نتائج المطالبات أو حالتها مثل مسجلة، معلقة، مرفوضة، مقبولة أو مسحوبة • نسبة المطالبات • أسباب عدم دفع المطالبات أو تأخيرها
2	الاستمرارية، والتجديد، والتغييرات	• معدلات عدم التجديد والإلغاء أو نسبة الاستمرارية • نسبة التجديد • أسباب ضعف الاستمرارية • نسبة الإلغاء بعد فترة معينة، على سبيل المثال التجربة المجانية أو شرائح الوقت، ومعدلات التناقص والاستبدال
3	الشكاوى	• الأحجام الإجمالية للشكاوى • الشكاوى حسب القضية، أو الحالة/نتيجة التسوية، أو حسب قناة التواصل، المُؤمّن، وقطاع المنتج • معدلات الشكاوى • أسباب الشكاوى • أرقام ومعدلات النزاع
4	التسعير وهيكل التكلفة - الأجور، والعمولات، والمصروفات	• النسبة المجمعة • نسبة المصروف • مبلغ العمولة والأجور من غيرها
5	خاص بالتكافل الأصغر	• معدل القبول • نسبة التجديد

[49] تقرير عن استخدام الجهات الرقابية للمؤشرات الرئيسة لتقييم سلوك المُؤمّن - الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين (2022)

[50] المؤشرات مبينة في الملحق 2 للتقرير

6	التحقيق في الاحتيال	• عدد أو نسبة المطالبات المشكوك فيها أو التي تم التحقيق في احتمال أنها احتيالية، ونتائج التحقيق
7	مؤشرات على مستوى الصناعة	• تشمل مجالات مثل التوزيع، والحالة العامة للمنتج في السوق، والبيانات الاحترازية، ونمو الأعمال وزيادة وثائق التأمين
8	مجالات أخرى	• تشمل مجالات مثل تصميم المنتج وممارسات البيع، ومَظْهَر المنتج، ورضا العملاء، وكيفية تقديم المعلومات للعملاء، وقنوات الدعاية وممارساتها، والتعهيد الخارجي، والسياسات والممارسات الداخلية لمقدم الخدمة

218. يحدد المبدأ الأساسي للتكافل رقم 19 بعض النتائج التي ينبغي تحقيقها فيما يتعلق بالمعاملة العادلة للعملاء. كما يمكن استخدام مؤشرات المخاطر لتقييم نتائج السلوك المتعددة. ويسلط الجدول التالي الضوء على المؤشرات الأكثر استخدامًا لتقييم كل نتيجة من نتائج[51] السلوك:

النتيجة	المؤشرات الأكثر استخداما
ملاءمة السوق المستهدفة	• أحجام، وقضايا، وأسباب الشكاوى • تصنيف العملاء والسوق المستهدف • معدلات الإلغاء
جودة المشورة	• أحجام، وقضايا، وأسباب الشكاوى • معدلات عدم التجديد وأسباب ضعف الاستمرارية • نتائج المطالبات
تجربة العميل	• أحجام، وقضايا، وأسباب الشكاوى • المدة اللازمة لتقديم المطالبات • المدة اللازمة لمعالجة الشكاوى
جودة الخدمة	• أحجام، وقضايا، وأسباب الشكاوى • المدة اللازمة لإنجاز المطالبات • معدلات عدم التجديد
البيع المضلل	• أحجام، وقضايا، وأسباب الشكاوى • معدلات عدم التجديد والإلغاء

[51] انظر الحاشية 48

	• الشكاوى حسب القناة أو المُؤَمِّن أو المنتَج
القيمة المتحققة للعميل	• نسبة، وأحجام، وقيم المطالبات • معدلات وأسباب رفض المطالبات • المدة اللازمة لتقديم المطالبات
ملاءمة المنتج	• أحجام، وقضايا، وأسباب الشكاوى • الشكاوى حسب القناة أو المُؤَمِّن أو المنتَج • معدلات عدم التجديد والإلغاء • مصروفات الدعاية

219. بالنسبة للتكافل، فإن خصوصياته من الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها، وتوزيع الفائض، والقرض تنطوي على أبعاد إضافية لمخاطر سلوكيات العمل. ولمعالجتها، يمكن استخدام المؤشرات التالية على سبيل المثال لا الحصر[52]:

- **الدخل غير المتوافق مع أحكام الشريعة ومبادئها**: يمكن أن يسلط اتجاه الدخل غير المتوافق الضوء على منهج مشغل التكافل لإدارة مخاطر مخالفة أحكام الشريعة ومبادئها. إذا كان الاتجاه آخذًا في الازدياد أو إذا كان لدى مشغل التكافل دخل غير متوافق أعلى من الصناعة، فيمكن أن يشير ذلك إلى قضية في سلوكيات العمل.
- **المنازعات المتعلقة بالالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها**: يمكن أن يشير نمط المنازعات المتعلقة بالالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها إلى آلية محتملة، وأنواع معينة من المنتجات، وسلوك مشغلي التكافل، أو الوسطاء المعرضين لمخالفة أحكام الشريعة ومبادئها.
- **مستوى الفائض**: إن الرقابة على مستوى توزيع الفائض ونمطه ضرورية لأنه من السمات المميزة للتكافل. وقد يكون ارتفاع الفائض نتيجة للاكتتاب الجيد، وقد ينتج أيضًا عن طلب اشتراكات أعلى أو قبول عدد أقل من المطالبات. وإذا كان مشغل التكافل يحقق فائضًا غير عادي (على سبيل المثال أعلى بكثير من متوسط الصناعة)، فقد يكون ذلك من جراء سلوكيات عمل غير سليمة.

[52] قد لا تقيس هذه المؤشرات كل مخاطر سلوكيات العمل الخاصة بالتكافل، كما قد تكون محدودة في تحديد هذه المخاطر. إضافة إلى ذلك، يجب الأخذ بعين الاعتبار خصائص كل مشغل تكافل والسياق الذي يعمل به عند تفسير هذه المؤشرات.

- **عجز صندوق مخاطر المشتركين**: نظرًا لاقتصار عمل مشغل التكافل على إدارة صندوق مخاطر المشتركين، فقد يميل مشغل التكافل إلى تقبل مخاطرة أعلى على حساب المشتركين. ويمكن أن يكون العجز المستمر والاعتماد المستمر على القرض ضد المصلحة العليا للمشتركين. وبناءً على المعلومات المفصح عنها لعجز صندوق مخاطر المشتركين، يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية تحديد ممارسات مؤسسة التكافل التي تضر بالمشتركين، مثل تحميل أجور عالية تثقل كاهل صندوق مخاطر المشتركين. ويمكن أن تُظهر اتجاهات وأنماط العجز ممارسات الصناعة التي يمكن أن يكون لها تبعات احترازية.

القسم السادس: التثقيف المالي للعملاء

220. تطور المشهد المالي في العقود الأخيرة مما وفر للأفراد المزيد من الخيارات للحصول على تمويل وإدارة شؤونهم المالية والتخطيط لها. وفي نفس الوقت، أصبح المشهد المالي أكثر تعقيدًا، حيث تسببت الخدمات المالية الرقمية في مشكلات جديدة وظهور اعتبارات متعلقة بالمخاطر. كما أدت الاتجاهات الديموغرافية، والاجتماعية والاقتصادية، والمالية، مثل شيخوخة السكان، والأزمات المالية، والاجتماعية، والاقتصادية إلى زيادة الضغط على أنظمة الرعاية الاجتماعية. ويمكن أن تتفاقم هذه المشكلات بسبب الكوارث غير المتوقعة المؤثرة على الحياة الاجتماعية والاقتصادية مثل وباء فيروس كورونا (كوفيد-19) أو الكوارث الطبيعية.

221. يحتاج العملاء الماليون إلى مهارات مالية كبيرة، لأن اتخاذ القرار المالي السيئ يمكن أن يكون له عواقب سلبية طويلة الأجل على الأفراد والمجتمع. وعلى الرغم من التعقيد المتزايد للمشهد المالي والمخاطر، فإن العملاء - وخاصة الفئات المحرومة - غالبًا ما يفتقرون إلى إدراك أبسط المفاهيم المالية وليس لديهم القدرة على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة. ونتيجة لهذه التحديات، تهدف السياسات إلى تحسين معرفة العملاء بالمنتجات المالية والمخاطر المرتبطة بها. كما تعتبر الكفاءة المالية للعملاء، والمرونة المالية الشاملة، والسلامة الصحية من الأمور الحاسمة التي يجب تعزيزها ضمن إطار قوي لحماية العملاء الماليين. ويجب أن يكون لدى السلطات التنظيمية والرقابية تفويض لتحسين القدرة المالية[53] للعملاء.

222. قد يؤثر توافر آليات المطالبة للعملاء في قدرة الجهات الرقابية على حماية العملاء الأفراد. وبعض هياكل دعم العملاء (مثل مكاتب العملاء أو الجمعيات الصناعية) أكثر انتشارًا في أسواق التأمين الإسلامي المتطورة منها في الأسواق الناشئة. كما يمكن أن تضع الدول التي ليس لديها هياكل دعم أو لديها هياكل بدائية ومستويات منخفضة من التوعية المالية مسؤوليةً أكبر على عاتق الجهة الرقابية لحماية الحقوق الفردية للعملاء و/أو توفير التثقيف المالي.

[53] تُعرِّف مجموعة البنك الدولي القدرة المالية على أنها "قدرة العميل على اتخاذ قرارات مستنيرة والتصرف بما يحقق المصلحة المالية الفضلى للفرد، في ضوء الظروف الاجتماعية والاقتصادية والبيئية".

223. يجب تكييف برامج تثقيف العملاء الفعالة مع سمات العملاء المستهدفين مثل مستوى التعليم (بما في ذلك المعرفة بالشريعة)، والعمر، والقدرة العقلية، وحالة الدخل. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون لدى الوسطاء معرفة جيدة بالتأمين الإسلامي والقضايا الشرعية المتعلقة به لدورهم المهم في تقديم المشورة وتوزيع المنتجات المتفقة مع أحكام الشريعة ومبادئها للعملاء.

224. بالنسبة لمقدمي الخدمة الأفراد، يمكن أن يكون تنظيم برامج توعية العملاء مكلفًا. لذلك، يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية التعاون مع مقدمي الخدمة وأصحاب المصلحة الآخرين ذوي الصلة لتطوير محتويات واستراتيجيات لتعزيز وعي العميل وقدراته.

225. في العديد من الدول، ليس للسلطات التنظيمية والرقابية تفويض رسمي لتعزيز الوعي حول التأمين الإسلامي. ومع ذلك، من المهم دمج خصوصيات التأمين الإسلامي في إجراءات الاستجابة بشأن القضايا المحددة وتحديد دور الجهات الرقابية، ومقدمي الخدمة، والوسطاء، والجهات الفاعلة غير السوقية (مثل الجمعيات المهنية، والمؤسسات التعليمية أو الوكالات الحكومية التي تركز على العميل) من أجل تحسين معرفة العملاء بالتأمين الإسلامي.

226. تعد حملات التوعية العامة أداة ضرورية للجهات الرقابية لضمان حماية العملاء وتحسين سلوكيات السوق. إن تحسين وعي العملاء فيما يتعلق بحقوقهم القانونية، وطرق الانتصاف إذا عاملهم مقدم الخدمة بطريقة غير عادلة، والخطوات التي يمكنهم اتخاذها لحماية مصلحتهم مهمةٌ لتحقيق العدالة في سوق التأمين الإسلامي؛ فمثلًا، قد يروّج مقدم الخدمة لمنتج يضمن عائدًا ثابتًا في الاستثمار مع أنه قائم على المضاربة. وإذا لم يكن العميل على علم بوجود عنصر مخالف لأحكام الشريعة ومبادئها في المنتج، ولم يقدم شكوى نتيجةً لذلك، فيمكن ألا تكون الجهات الرقابية على دراية بهذه الممارسة. كما تساعد مبادرة التوعية العامة الفعالة السلطات التنظيمية والرقابية من خلال زيادة فهم العملاء للمعاملة غير العادلة وإبلاغ الجهة التنظيمية بهذه الممارسات غير العادلة.

227. يمكن للجهات الرقابية الافصاح عن معلومات ذات صلة، على سبيل المثال وصف المنتج، وأنواع المنافع المغطاة، والعقد والآلية الشرعية المعنية، ومجموعة الإحصاءات والتقارير وما إلى ذلك، من أجل تحسين الشفافية والتوعية

المالية. وسيكون هذا الإفصاح مفيدًا للعملاء والأكاديميين، ووسائل الإعلام، والباحثين، والمؤسسات الأخرى ذات الصلة لدراسة القضايا المختلفة والتحقيق فيها. إلى جانب ذلك، قد تطلب الجهات الرقابية من المقدمين صياغة السياسات في لغة مفهومة. حيث يمكن كتابة السياسات بلغة بسيطة وتحادثية متسقة مع المكانة القانونية للعقود.

228. تحتاج السلطات التنظيمية والرقابية إلى استراتيجية وإجراءات ملائمة لإيصال المعلومات المهمة إلى الجمهور المستهدف ليكون برنامج التوعية المالية فعالًا. لذلك، إذا كان بإمكان الجهات الرقابية إبلاغ العملاء المحددين (مثلًا من خلال إرسال رسائل صغيرة الحجم حول نشاط احتيالي عبر الرسائل القصيرة)، فيمكن أن يساعد ذلك العملاء على أن يكونوا أكثر وعياً بالممارسات غير العادلة التي يمكن أن يتعرضوا لها.

229. يمكن أن يساعد استخدام التكنولوجيا أيضًا الجهات الرقابية على تطوير برنامج تعليم مالي فعال ضمن ميزانية معقولة. ويسمح الاستخدام المتزايد للإنترنت والهواتف المحمولة للجهات الرقابية بتوزيع المستندات، أو الرسائل، أو وحدات التدريب على عدد كبير من الأشخاص بتكلفة منخفضة. كما يمكن أن يكون الموقع الالكتروني للجهات الرقابية منصة مهمة أخرى حيث يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية توزيع أنواع مختلفة من المعلومات والموارد لتحسين وعي العملاء. كما يمكن للجهات الرقابية على مواقعها الالكتروني تقديم معلومات عن مقدمي الخدمة والوسطاء المرخص لهم، وتنبيهات بشأن الأنشطة الاحتيالية، وتقديم الشكاوى والإحصاءات، ومقارنة اشتراكات منتجات التأمين الإسلامي المختلف ومزاياها، وما إلى ذلك.

230. لبناء إطار فعال لبرنامج تثقيف العملاء، ينبغي على السلطات التنظيمية والرقابية اعتماد منهج (الاختبار - التقييم – التكيف). حيث سيساعد هذا الجهات الرقابية على اكتساب أفكار حول عمل المناهج والأساليب بناءً على الصناعة، والسوق، والعملاء المستهدفين، والوقت. ومن خلال التعاون مع مختلف أصحاب المصلحة، يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية اختبار المناهج والأساليب المختلفة لتحسين الوعي والعدالة. كما سيبرهن الاختبار للجهات الرقابية على الأساليب الناجعة ويساعدها على بناء استراتيجية ملائمة لتبني المناهج. كما يمكن للسلطات التنظيمية والرقابية إصدار إرشادات (أو لوائح تنظيمية إذا لزم الأمر) لمقدمي الخدمة لتطبيق الأساليب.

231. من أجل تصميم وتطبيق برنامج قوي لتثقيف العملاء، ينبغي على الجهات الرقابية مراعاة النقاط التالية:

- **رؤية وأهداف واضحة**: ينبغي أن يكون للبرنامج رؤية واضحة ومجموعة من الأهداف التي يراد تحقيقها. كما سيساعد هذا السلطات التنظيمية والرقابية على معرفة النتائج المتوقعة من المبادرة: على سبيل المثال، يمكن أن يكون الهدف هو أن يكون لدى العملاء فهم أفضل لحقوقهم في عقد التأمين الإسلامي.
- **الاستراتيجيات المناسبة والقابلة للتطبيق**: ينبغي على السلطات التنظيمية والرقابية تحديد الاستراتيجيات المناسبة لتصميم وتطبيق البرنامج، ويتعين أن تكون هذه الاستراتيجيات قابلة للتطبيق على أساس الموارد المتاحة. كما ينبغي أن تكون الرسالة والمعرفة التي يريد البرنامج إيصالها واضحة ومفهومة للجمهور المستهدف. وينبغي أن يهدف البرنامج إلى إيصال الرسالة والمعرفة بطريقة يمكن أن تغير وعي وسلوك الجمهور المستهدف.
- **موارد الخطة**: يجب على السلطات التنظيمية والرقابية تقييم الموارد اللازمة لتقديم البرنامج والتأكد من أن الموارد المناسبة متاحة ويمكن الوصول إليها. وإذا كانت الموارد الأساسية غير كافية، فيمكن تعديل استراتيجيات التصميم والتطبيق لتتناسب بشكل أفضل مع الموارد الحالية.
- **إطار الرصد والتقييم**: ينبغي في برنامج تثقيف العملاء أن يحتويَ نظام رصد وتقييم يكون ذا صلة بأهداف البرنامج وغاياته وفي حدود الموارد المتاحة. كما ينبغي أن يُصمم إطار التقييم في المرحلة الأولى من البرنامج، مع عناصر رصد متضمنةٍ في خطة العمل.

232. لا تقتصر آثار الرقمنة المستمرة على توسيع نطاق منتجات التأمين الإسلامي وتيسير تعامل مقدمي الخدمات مباشرة مع العملاء، بل فتحت مصادر رقمية جديدة للعملاء للحصول على معلومات وتثقيف أنفسهم حول التأمين الإسلامي، مثل منصات المقارنة، ومواقع التجميع الالكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعي.
233. يجب على مقدمي الخدمات والمنصات في صناعة التأمين الإسلامي تقديم معلومات حول نموذج أعمالهم (بما في ذلك هياكل التسعير، وتجميع المنتجات، واستخدام بيانات العميل) بصيغة مفهومة ويسهل على العملاء الوصول إليها.

234. يجب أن يمنح التثقيف المالي الرقمي العملاء المعرفة، والمهارات، والكفاءات لفهم سمات، ومخاطر، ومزايا منتجات التأمين الإسلامي وأن يعرّفهم بالاتصالات الرقمية، وقنوات البيع، ومنصات الخدمة.

235. يتعين على السلطات التنظيمية والرقابية ومقدمي الخدمة في ظل جهود التثقيف المالي الرقمي الخاصة بهم التأكد من أن العملاء يفهمون الاختلافات بين التأمين التقليدي والإسلامي كما هو معمول به ومسموح به في الدولة.

236. لمنع ظهور توقعات غير واقعية، ينبغي أن توضح مبادرات التعليم المالي الرقمي كيفية التزام برامج التأمين الإسلامي بمبادئ العدالة الاكتوارية أو انحرافها عنها وما يعنيه العجز أو أجور الوكالة المرتفعة، أو القرض غير المدفوع في صندوق مخاطر المشتركين بالنسبة لقيمة العقد للمشتركين الذين يبرمون أو يجددون عقودًا قصيرة أو طويلة الأجل.

237. يجب أن يعالج التعليم المالي الرقمي (على الأقل) مجموعتين مستهدفتين مختلفتين للغاية.

- تتألف المجموعة الأولى من الأشخاص المستبعدين مالياً بسبب دخلهم المنخفض أو غير المنتظم ومستوى إلمامهم المالي العام المنخفض في كثير من الأحيان. ويعد التثقيف المالي الرقمي أحد عناصر استراتيجية الشمول المالي الرقمي لهذه المجموعة. والعنصران الآخران هما الوصول إلى الإنترنت ومنتجاتُ التأمين الإسلامي الأساسية البسيطة وذات الأسعار المعقولة.
- تتكون المجموعة الثانية من الأشخاص القادرين على شراء منتجات التأمين الإسلامي الرقمية، لكن قدراته محدودة في تقييم مدى ملاءمة هذه المنتجات واستحقاقها لثمنها. وقد أنتجت وسائل التواصل الاجتماعي نوعًا جديدًا من قادة الرأي وأشباه المستشارين الماليين، الذين يُسمَّون "المؤثرين الماليين". ويتمتع المؤثرون الماليون بحضور قوي وقبول على وسائل التواصل الاجتماعي. كما أنهم يعبرون عن وجهات نظر حول المنتجات المالية يفهمها عدد كبير من المتابعين على أنها مشورة. وغالبًا ما لا تستند بيانات المؤثرين - بما في ذلك المشاهير - إلى تحليل كفء ولكن على العمولات وعقود الدعاية. ويتمثل التحدي الذي يواجه التعليم المالي الرقمي في محاربة التحيزات، والمعلومات المضللة، وسلوك القطيع، وعمليات النصب والاحتيال. فالهدف هو خلق وعي بالمخاطر، وكفاءة مالية، وموقف حاسم تجاه المؤثرين الماليين لدى العملاء المحتملين لمنتجات التأمين الإسلامي الرقمية.

238. ينبغي على مقدمي الخدمة المرخص لهم أن يبادروا بحملات التثقيف المالي الرقمي أو دعم الحملات التي تنظمها السلطات التنظيمية والرقابية لمجموعات مستهدفة معرفة ومحددة. وينبغي أن تتماشى الحملات مع الوضع المالي

لكل مجموعة مستهدفة وأسلوب حياتها. كما يجب تكييف شكل حملات التعليم المالي الرقمي مع عادات الاتصالات والمعلومات للمجموعة المستهدفة، وينبغي أن تشمل قنوات التواصل الاجتماعي.

التعريفات

الغرض من التعريفات التالية هو مساعدة القارئ في فهم المصطلحات المستخدمة في هذا المعيار. وننوه إلى أن هذه القائمة ليست شاملة بأي حال من الأحوال.

المصطلح	التعريف
أصحاب المصلحة	كل من لديهم مصلحة في سلامة شركات التكافل أو إعادة التكافل، بما في ذلك: (أ) الموظفون. (ب) المشتركون أو مسندو التكافل وفق اتفاقيات إعادة التكافل. (ج) الموردون. (د) المجتمع (هـ) الجهات الرقابية والحكومات.
إعادة التكافل	اتفاقية تُسند من خلالها شركة التكافل بعض مخاطرها وفق اتفاقية إعادة تكافل إلزامية أو اختيارية بوصفها ممثلًا للمشتركين وفق عقد التكافل، وذلك بإسهامها بجزء من الاشتراكات بوصفها تبرعًا في صندوق مشترك ضد أي مخاطر أو أضرار معينة.
الاكتتاب	عملية تقييم الطلبات للحصول على تغطية تكافل أو إعادة تكافل التي يضطلع بها مشغل التكافل أو إعادة التكافل نيابة عن مشتركي التكافل أو إعادة التكافل لتحديد المخاطر المرتبطة بمقدم الطلب، واتخاذ قرار بشأن قبول الخطر، وإذا ما تم قبوله وفق أي شروط.
التأمين الإسلامي	يشير إلى نموذج التكافل ونماذج التأمين الإسلامي الأخرى التي تتبنى مناهج أخرى غير التكافل، إذا عدتها سلطة معنية ذات تفويض مناسب متفقةً مع أحكام الشريعة ومبادئها.
الاشتراك	مبلغ الاشتراك الذي يتبرع به المشترك في التكافل أو في إعادة التكافل للوفاء بواجب المساعدة المتبادلة ويُستخدم في دفع مطالبات المطالبين المستحقين.
التكافل	الضمان المتبادل بحيث تتفق مجموعة من المشتركين فيما بينهم على مساندة بعضهم بعضًا ضد الخسائر الناشئة عن مخاطر محددة من صندوق يلتزمون جميعًا بالتبرع له لهذا الغرض. ويتضمن ذلك في هذا المعيار إعادة التكافل إلا إذا اقتضى السياق خلاف ذلك.
الشريعة	الأحكام الشرعية العملية المستنبطة من المصادر الشرعية (القرآن والسنة والإجماع والقياس)، وغيرها من المصادر الشرعية المعتمدة.
صندوق استثمار المشتركين	صندوق تُراكم فيه أجزاء من اشتراكات المشتركين لأغراض الاستثمار أو الادخار. ويدير مشغل التكافل الصندوق ويكون مملوكًا للمشتركين أفرادًا كل حسب مساهمته في الصندوق.
صندوق المساهمين	صندوق يمثل موجودات ومطلوبات مساهمي مشغل التكافل أو مشغل إعادة التكافل ولا ينسب إلى المشتركين.
صندوق مخاطر المشتركين	صندوق تُراكم فيه أجزاء من اشتراكات المشتركين لتلبية مطالبات المشتركين والمصروفات المتعلقة بها. وتعود ملكية الصندوق إلى المشتركين بمجموعهم ويديره مشغل التكافل.
العجز	الحالة التي تزيد فيها المطالبات والمصروفات المتعلقة بها على الاشتراكات في صندوق مخاطر المشتركين لنفس الفترة المالية ولو لم يظهر النقص.

العرض الذي يسبق العقد	تمثيل رقمي وشروط وأحكام أساسية يستخدمها مشغل التكافل لشرح منتج التكافل للمشترك المُحتمل.
الفائض أو العجز التكافلي للاكتتاب	الحصيلة المالية لصندوق مخاطر المشتركين لدى شركة التكافل أو صندوق مخاطر المشتركين لدى شركة إعادة التكافل من عناصر المخاطرة الخاصة بأعمالها، وهي تمثل الرصيد بعد استقطاع المصروفات والمطالبات (بما في ذلك أي تحرك في المخصصات الفنية) من دخل الاشتراكات وإضافة أي عائدات للاستثمار (الدخل والأرباح على الموجودات الاستثمارية) منسوبة للنتيجة الفنية.
القرض	دفع مال لمن ينتفع به شريطة أن يرد بديلًا مساويًا له وهو حالٌ وإن أجل.
المخاطر الاستئمانية	المخاطر الناشئة من إخفاق المؤسسة في تأدية مهامها وفق معايير صريحة وضمنية واجبة التطبيق على مسؤولياتها الاستئمانية.
مخاطر الاكتتاب	مخاطر الخسارة بسبب أنشطة الاكتتاب المتعلقة بصندوق مخاطر المشتركين لدى شركة التكافل أو شركة إعادة التكافل. وتشمل مصادر هذه المخاطر الافتراضات المستخدمة في التسعير أو التقييم التي يتضح بعد ذلك أنها غير صحيحة عند تجربتها، مثل المطالبات.
مخاطر مخالفة أحكام الشريعة ومبادئها	المخاطر التشغيلية الناتجة عن مخالفة المؤسسة أحكام الشريعة ومبادئها في منتجاتها وخدماتها.
المشتركون	الأطراف التي تشارك في منتج التكافل مع شركة التكافل وتستحق التعويضات والحقوق الأخرى بموجب عقد التكافل.
مشغل التكافل	شركة لإدارة محفظة صندوق مخاطر المشتركين يمتلك مساهموها رأس مال مفصول عن صندوق مخاطر المشتركين وتستحق أجرة عن أعمالها وحصة عن استثمار موجودات صندوق استثمارات المشتركين.
المضاربة	عقد مشاركة في الربح بين مقدم رأس المال (رب المال) ومقدم العمل (المضارب) يقوم فيه رب المال بالمساهمة برأس مال في نشاط يديره المضارب (أو مقدم العمل). ويتم توزيع الأرباح التي يحققها النشاط أو تحققها المؤسسة وفق النسبة المئوية المحددة في العقد، ويتحمل رب المال الخسارة وحده ويتحمل المضارب خسارة جهده واتعابه ولايتحمل اي خسارة لراس المال ما لم تكن تلك الخسائر بسبب التعدي أو التقصير أو إخلاله بالشروط المتعاقد عليها.
المقدم	شركة تأمين إسلامي مبنية على التكافل أو منهج آخر يعد متفقًا مع أحكام الشريعة ومبادئها لدى سلطة معنية ذات تفويض مناسب.
مؤسسة التكافل	أي مؤسسة أو كيان يمارس عملاً من أعمال التكافل، تدار فيه صناديق مخاطر المشتركين وصناديق استثمار المشتركين منفصلةً عن صناديق المساهمين المنسوبة إلى مشغل التكافل الذي يباشر إدارة العمل.
الهبة	دفع مال أو عين لطرف آخر دون مقابل.

الوكالة	عقد يعين بموجبه مشتركو التكافل أو مشتركو إعادة التكافل (المُوكِلون) مشغل التكافل أو مشغل إعادة التكافل (الوكيل) لتنفيذ أنشطة الاكتتاب والأنشطة الاستثمارية الخاصة بصناديق التكافل أو صناديق إعادة التكافل بالنيابة عنهم مقابل أجر معلوم.

تحليل الفجوة

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
العوامل المؤثرة على مناهج الرقابة على سلوكيات العمل	ورقة تطبيقية حول مناهج الرقابة على سلوكيات العمل - الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	-	-	-	العوامل الخاصة بالتكافل	تتضمن الفقرة 29 العوامل الخاصة بالتكافل
نطاق الرقابة على سلوكيات العمل	ورقة تطبيقية حول مناهج الرقابة على سلوكيات العمل - الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	-	-	-	الحوكمة الشرعية	تتضمن الفقرة 30 الحوكمة الشرعية على أنها داخلة في إطار الرقابة على سلوكيات العمل

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
متطلبات للموظفين المسؤولين عن الرقابة على سلوكيات العمل	ورقة تطبيقية حول مناهج الرقابة على سلوكيات العمل - الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	-	-	-	خصوصيات التكافل	تعالج الفقرة 31 خصوصيات التكافل
تأكيدات الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها	غير موجود	غير موجود	• المبدأ الأساسي للتكافل رقم 8 • 19.0.3	• المعيار الرقم 8 • المعياررقم 10	مسؤولية الإشراف والعلاقة بالإفصاحات المستحقة للعميل	تعالج الفقرات 33 إلى 36 هذه الفجوات
فصل الصناديق	غير موجود	غير موجود	• 19.0.4	• المعيار رقم 8	• تفاصيل مشتتة • توضيح أنواع الصناديق المنفصلة	يعالج القسم 2.1.3 الفجوات

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
					• قضايا السلوك الخاصة بالتكافل • إدارة صناديق مخاطر المشتركين المختلفة • توحيد صناديق مخاطر المشتركين • دور مكونات الحوكمة المختلفة • الإفصاح وبيان مكونات السياسات، والمداخيل والمصروفات	

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
توزيع الفائض	غير موجود	غير موجود	• 19.0.5	• المعيار رقم 14 • ورقة العمل رقم 9	• تفاصيل مشتتة • قضايا العدالة المرتبطة بمشاركة الفائض • قضايا العدالة المرتبطة بتوزيع الفائض • الأساس القانوني للفائض • الفائض وحوافز الأداء • قضايا السلوك المرتبطة بالفائض وحوافز الأداء • مراقبة حساب الفائض • استخدام توزيع الفائض بصفة أداة ترويجية • طرق استخدام الفائض	يعالج القسم 2.1.4 هذه الفجوات.

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
الموازنة بين مصالح العملاء وغيرهم من ذوي المصالح	غير موجود	غير موجود	-	• المعيار رقم 8 • المعيار رقم 20	• فهم مصلحة المشتركين • تعارض المصالح عند موازنة مصالح ذوي المصلحة المختلفين • دور مجلس الإدارة، والهيئة الشرعية، والإدارة العليا	تعالج الفقرات 60-66 هذه الفجوات.
الواجبات الاستئمانية لمشغلي التكافل	غير موجود	غير موجود	• 19.0.11	المعيار رقم 8	• المعنى التعاقدي للواجب الاستئماني في التكافل • إعطاء صوت للمشتركين بوصفه واجبًا استئمانيًا • ثقافة الواجب الاستئماني	يعالج القسم 2.2.1 هذه الفجوات.

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
تمثيل العملاء في نظام الحوكمة	غير موجود	غير موجود	-	-	• إعطاء المشتركين "صوتًا" • آلية ممثلي المشتركين	يعالج القسم 2.2.2 هذه الفجوات.
إدارة تعارض المصالح	غير موجود	غير موجود	• 19.1.2 • 19.4.8	-	• الإفصاح عن التعارضات • إدارة تعارض المصالح لدى الوسطاء • إدارة تعارض المصالح في التكافل المرتبط بالوحدات • تعارض المصالح المرتبط بأجور الوكالة	يعالج القسم 2.2.3 هذه الفجوات
استخدام القرض في حماية العملاء	غير موجود	غير موجود	• 19.0.12 • 19.4.7 • 19.7.4	ورقة العمل رقم 9	• توضيح علاقة آلية القرض بمسألة العدالة	يعالج القسم 2.2.4 هذه الفجوات

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
			• 19.8.15 • 19.14.6		• سياسات القرض لدى مشغلي التكافل	
المعاملة العادلة للعملاء تطوير المنتج ومرحلة ما قبل العقد	-	-	• 19.1.2 • 19.2.1 • 19.2.2 • 19.2.3 • 19.2.4 • 19.2.5 • 19.2.6 • 19.3.5 • 19.4.7 • 19.6.2	ورقة العمل رقم 9	• العلاقة التعاقدية بين مشغل التكافل والمشتركين الحاليين والمستقبليين • الأساس الذي بنيت عليه تأكيدات الالتزام بأحكام الشريعة وطريقة تحقيقه • مشكلة سلوكية تسبب فيها كون المشتركين هم المتحمل النهائي للمخاطر • العلاقة القانونية بين مشغلي التكافل والوسطاء	تعالج الفقرات 95-101 هذه الفجوات

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
			• 19.6.3		• دور الهيئة الشرعية في تحقيق العدالة • دور الهيئة الشرعية في مرحلة تطوير المنتج • دور مجلس الإدارة، والإدارة العليا، والهيئة الشرعية في ضمان العدالة والالتزام الشرعي في مرحلة تطوير المنتج	
منهج الموافقة على المنتج	-	ورقة استشارية بشأن البيان الذي تصدره السلطة	• 19.6.7	-	• الموازنة بين مسائل حماية المستهلك والابتكار واختيار المنتجات • مراقبة تصميم المنافع	يعالج القسم 3.1.1 هذه الفجوات

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
		الرقابية حول ممارسات التسعير التفضيلي في أعمال التأمين على غير الحياة			• تطبيق متطلبات المستفيد • الموافقة على المنتج والتسعير التفضيلي	
المنهج القائم على المبادئ	-	-	• 19.7.3 • 19.7.4	-	الحالات التي تحتاج فيها المنتجات إلى موافقة بسبب خصوصيات التكافل	يعالج القسم 3.1.2 هذه الفجوات

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
مواصفات المنتج، والدعم المتبادل، والمنهج الرقابي المبتكر لمعالجة القضايا المفاجئة	-	-	-	المعياررقم 14	• استخدام مزايا خاصة بالتكافل لإنشاء توقعات غير واقعية. • منهج استخدم واطلب الموافقة	تعالج الفقرات 105-109 هذه الفجوات
المعلومات المتاحة للعملاء	-	-	• 19.8.12 • 19.8.14-19.8.17	-	• الأساس الشرعي للإفصاح عن المعلومات للعملاء المستقبليين • السلوك الانتهازي وحماية العملاء • قضايا العدالة المرتبطة بالإضافات والملاحق	يعالج القسم 3.1.3 هذه الفجوات

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
حقوق والتزامات المشتركين	غير موجود	غير موجود	• 19.8.20	المعيار رقم 28	• حقوق توزيع الفوائض والتعامل معها • بدائل القرض في حالات العجز • الحقوق والالتزامات المتعلقة بتوزيع المنافع	يعالج القسم 3.1.4 هذه الفجوات.
معلومات عن الشروط والأحكام	غير موجود	غير موجود	• 19.8.12 • 19.10.8	-	• الموافقة الشرعية على تعديل بنود العقد الأساسي • تفاصيل دفع الاشتراكات • تفاصيل الرسوم والأجور • تبعات القرض • تطبيق الاستثناءات في التكافل	يعالج القسم 3.2.2 هذه الفجوات

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
معالجة المنازعات بشأن القضايا الشرعية	غير موجود	غير موجود	-	-	• المنازعات بشأن القضايا الشرعية • معالجة المنازعات بشأن القضايا الشرعية	تعالج الفقرات 141-142 هذه الفجوات
التوزيع الرقمي والمنتجات الرقمية	• المبدأ الأساسي للتأمين 19 • ورقة قضايا بشأن تزايد الرقمنة في التأمين وأثره المحتمل على النتائج المتحققة للعملاء • ورقة تطبيقية بشأن استخدام التكنولوجيا في التأمين الشامل	عالجت بعض الجهات التنظيمية الجمعيات الصناعية القضايا الناشئة وأثر الرقمنة على	• 19.8.24-19.8.28	ورقة العمل رقم 9	• العدالة الاجتماعية مقابل العدالة الاكتوارية • الذكاء الاصطناعي والشمول المالي • رؤى سلوكية متعلقة باستراتيجيات المنتجات والتسعير • الفاعلون الجدد في السوق الرقمية	يعالج القسم الرابع هذه الفجوات

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
		التأمين، لكن لم يصدر حتى الآن معيار من جهة دولية.				
تقييم مخاطر سلوكيات العمل خلال دورة حياة المنتج	-	إطار تقييم مخاطر سلوكيات العمل خلال دورة حياة المنتج الصادر عن الهيئة الأوروبية	-	-	معالجة خصوصيات التكافل	يعالج القسم 5.2.2 هذه الفجوات

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
		للتأمين والمعاشات المهنية عام 2019				
مؤشرات المخاطر السلوكية	تقرير عن استخدام الجهات الرقابية للمؤشرات الرئيسة لتقييم سلوك المُؤمّن - الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين (2022)	إطار تقييم مخاطر سلوكيات العمل خلال دورة حياة المنتج الصادر عن الهيئة الأوروبية للتأمين والمعاشات المهنية عام 2019	-	-	مؤشرات خصوصيات التكافل	تعالج الفقرة 227 هذه الفجوات

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
التثقيف المالي للعملاء من أجل حمايتهم	ورقة تطبيقية حول مناهج الرقابة على سلوكيات العمل - الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	• كتيب سياسة – الاستراتيجيات الوطنية للتثقيف المالي الصادر عن الشبكة العالمية للتثقيف المالي التابعة لمنظمة التعاون	-	• ورقة العمل رقم 9 • الورقة المشتركة بين مجلس الخدمات المالية الإسلامية والاتحاد الدولي لمراقبي التأمين "قضايا في	• الوعي الشرعي • إطار لبرامج تثقيف العميل • التثقيف المالي الرقمي	يعالج القسم 6 هذه الفجوات

القضايا	المعايير التقليدية		معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية		الفجوات	هذا المعيار
	الاتحاد الدولي لمراقبي التأمين	غيره	المبادئ الأساسية للتكافل	مجلس الخدمات المالية الإسلامية		
		الاقتصادي والتنمية • "مناهج فعالة لحماية العميل المالي في العصر الرقمي"		تنظيم ومراقبة التكافل الأصغر (التمويل الإسلامي الأصغر)		